

## БІБЛІОТЕКОЗНАВСТВО

УДК 025.5:004:027.022

DOI 10.32461/2409-9805.2.2026.362090

**Цитування:**

Добровольська В. В., Пугач Л. Ю. Цифрові сервіси в бібліотечному обслуговуванні користувачів: сучасні практики та перспективи впровадження в публічних бібліотеках Львівщини. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2026. № 2. С. 6–13.

Vovk N., Malesa R. (2026). Digital Services in Library User Service: Modern Practices and Prospects of Implementation in Public Libraries of the Lviv Region. *Library Science. Record Studies. Informology*, 2, 6–13 [in Ukrainian].

**Добровольська Вікторія Василівна**,  
доктор наук із соціальних комунікацій  
професор, завідувач кафедри артменеджменту  
та інформаційних технологій  
Національної академії керівних кадрів  
культури і мистецтв,  
провідний науковий співробітник відділу  
теорії та історії бібліотекознавства  
Інституту бібліотекознавства  
Національної бібліотеки України  
імені В. І. Вернадського  
<https://orcid.org/0000-0002-0927-1179>  
[vika\\_dobrovolska@ukr.net](mailto:vika_dobrovolska@ukr.net)

**Пугач Любов Юрївна**,  
доктор філософії з інформаційної, бібліотечної  
та архівної справи, асистент кафедри  
бібліотекознавства і бібліографії  
Львівського національного університету  
імені Івана Франка  
<https://orcid.org/0000-0001-6408-8441>  
[ljubov.pugach@gmail.com](mailto:ljubov.pugach@gmail.com)

## ЦИФРОВІ СЕРВІСИ В БІБЛІОТЕЧНОМУ ОБСЛУГОВУВАННІ КОРИСТУВАЧІВ: СУЧАСНІ ПРАКТИКИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ВПРОВАДЖЕННЯ В ПУБЛІЧНИХ БІБЛІОТЕКАХ ЛЬВІВЩИНИ

**Мета статті** – узагальнити український і зарубіжний досвід упровадження інноваційних сервісів у бібліотечному обслуговуванні користувачів, а також визначити перспективи їх застосування в діяльності публічних бібліотек Львівщини в умовах цифрової трансформації суспільства. **Методологія дослідження** базується на загальнонаукових методах, що забезпечують аналіз цифровізації бібліотечних сервісів і впровадження інновацій. Використано методи порівняння, узагальнення та зіставлення українського й зарубіжного досвіду, а також системний і структурно-функціональний підходи для розгляду бібліотеки як цілісної системи. **Наукова новизна** полягає в обґрунтуванні та апробації комплексного підходу до впровадження інноваційних сервісів у публічних бібліотеках. Доведено доцільність інтеграції SMS-обслуговування, мобільного навчання, мобільних додатків, навігаційних рішень і QR-кодів. Запропоновано практичні рекомендації для підвищення ефективності обслуговування та розвитку бібліотек Львівщини в сучасному інформаційному просторі. **Висновки.** Цифровізація суспільства зумовлює трансформацію бібліотек і впровадження інноваційних сервісів. Використання штучного інтелекту, VR/AR-технологій та цифрових інструментів підвищує якість і персоналізацію обслуговування. Український і зарубіжний досвід підтверджує ефективність мобільних додатків Whiteboard і Padlet. Подальший розвиток бібліотек пов'язаний з комплексним упровадженням цифрових технологій, активізацією інноваційної діяльності та адаптацією до динамічних потреб суспільства. Водночас важливими умовами ефективної трансформації є підвищення цифрових компетентностей бібліотечних працівників і стратегічне планування розвитку сервісів. Це дасть змогу бібліотекам утвердитися як сучасним інформаційно-комунікаційним центрам, здатним забезпечувати якісні, доступні та інклюзивні послуги в умовах цифрової епохи.

**Ключові слова:** бібліотека, трансформація, цифрові сервіси, інформаційні потреби користувачів, цифровізоване суспільство.

**Dobrovolska Viktoriia,**  
doctor of Science in Social Communications, professor,  
Head of the Department of Art Management and Information Technologies  
of the National Academy of Managers of Culture and Arts,  
Leading Researcher of the Department of Theory and History of Library Science  
of the Institute of Library Science of the V. I. Vernadsky National Library of Ukraine

**Pugach Liubov,**  
doctor of philosophy in information, library and archival studies,  
assistent of the Department of Library Science and Bibliography  
Ivan Franko National University of Lviv

## DIGITAL SERVICES IN LIBRARY USER SERVICE: MODERN PRACTICES AND PROSPECTS OF IMPLEMENTATION IN PUBLIC LIBRARIES OF THE LVIV REGION

*The purpose of the article is to summarize Ukrainian and foreign experience in implementing innovative services in library service for users, as well as to determine the prospects for their application in the activities of public libraries in the Lviv region in the context of the digital transformation of society. The research methodology is based on general scientific methods that provide an analysis of the digitalization of library services and the introduction of innovations. Methods of comparison, generalization and comparison of Ukrainian and foreign experience, as well as systemic and structural-functional approaches to consider the library as a holistic system were used. The scientific novelty lies in the justification and testing of a comprehensive approach to the implementation of innovative services in public libraries. The feasibility of integrating SMS-service, mobile learning, mobile applications, navigation solutions and QR-codes has been proven. Practical recommendations have been proposed to improve the efficiency of service and development of libraries in the Lviv region in the modern information space. Conclusions. The digitalization of society leads to the transformation of libraries and the introduction of innovative services. The use of artificial intelligence, VR/AR technologies and digital tools increases the quality and personalization of service. Ukrainian and global experience confirms the effectiveness of mobile applications, Whiteboard and Padlet. The further development of libraries is associated with the comprehensive implementation of digital technologies, the activation of innovative activities and adaptation to the dynamic needs of society. At the same time, important conditions for effective transformation are the improvement of digital competencies of library workers and strategic planning of service development. This will allow libraries to establish themselves as modern information and communication centers capable of providing high-quality, accessible and inclusive services in the digital age.*

**Keywords:** library, transformation, digital services, information needs of users, digitalized society.

Актуальність теми дослідження визначається цифровою трансформацією суспільства, що вимагає модернізації бібліотечного обслуговування. Сучасні користувачі потребують швидкого, дистанційного та персоналізованого доступу до інформації, що актуалізує впровадження інноваційних сервісів. У публічних бібліотеках Львівщини існує потреба в системній інтеграції мобільних і цифрових технологій. Це зумовлює необхідність пошуку ефективних підходів до трансформації бібліотек у сучасні інформаційно-комунікаційні центри.

Аналіз досліджень і публікацій. У контексті стрімкої цифровізації суспільства сучасні бібліотеки дедалі активніше інтегрують інноваційні цифрові сервіси, трансформуючись у багатофункціональні інформаційні платформи. Вони забезпечують користувачам відкритий доступ до електронних каталогів, повнотекстових баз даних, цифрових колекцій та мультимедійних ресурсів, а також розвивають віртуальні послуги, онлайн-реєстрацію, електронну доставку документів, дистанційне консультування й навчання тощо.

Зокрема, значний внесок у дослідження таких аспектів здійснила В. Загуменна та О. Кузьменко [6]. Дослідниці присвятили свої наукові розвідки вивченню трансформаційних змін у діяльності бібліотек як в Україні, так і за кордоном, зокрема у Польщі, Німеччині та Австралії. Значна увага приділяється аналізу зарубіжного досвіду, який демонструє ефективні моделі інтеграції бібліотек у сучасний інформаційний простір, а також розвитку нових форм комунікації з громадою. Науковиці підкреслюють важливість адаптації успішних міжнародних практик до українських реалій, що сприяє підвищенню якості бібліотечних послуг, розширенню доступу до інформаційних ресурсів та зміцненню ролі бібліотек як сучасних культурно-освітніх центрів. Т. Поліщук, Т. Шевчук описують цифрову активність бібліотек Австралії та Нової Зеландії, зазначають, що користувачів бібліотечної мережі Аделаїди мають широкий доступ до різноманітних онлайн-ресурсів, що поєднують як розважальний, так і освітній контент. Особливої уваги заслуговує інноваційна ініціатива – Бібліотека музичних іграшок, ство-

рена для дітей раннього віку. Вона сприяє розвитку когнітивних, мовленнєвих та емоційних здібностей через гру, пропонуючи 120 екологічних музичних інструментів та іграшок для дітей тощо [11]. Науковці С. Назаровець і Є. Кулик зосереджують увагу на впровадженні інноваційних технологій у бібліотечне обслуговування, зокрема на використанні здобутків Інтернету речей. Дослідники аналізують можливості застосування радіочастотної ідентифікації (RFID) для оптимізації процесів обліку, видачі та повернення документів, а також розвитку інтелектуальних довідкових сервісів. Особливу увагу приділяють створенню інтерактивних мап бібліотечних приміщень і навігації ресурсами, що значно полегшує орієнтацію користувачів у просторі бібліотеки. Важливим напрямом вважають розробку персоналізованих рекомендаційних сервісів, які враховують індивідуальні інформаційні потреби користувачів. Практичне втілення таких підходів продемонстровано на прикладі Публічної бібліотеки Орlando, де було апробовано прототип сервісу на базі технології BluuBeam із використанням Bluetooth Low Energy. Дослідники також розкривають значення мейкерства як інноваційного напрямку, що сприяє розвитку творчості, технічних навичок і взаємодії в бібліотеках. У своїх прогнозах науковці зазначають, що основу моделі Бібліотеки 4.0 формуватимуть взаємодія користувача, бібліотекаря та технологій штучного інтелекту [9]. Науковці Н. Кунанець, А. Ржеуський, О. Малиновський аналізують можливості використання безкоштовних вебсервісів для створення бібліотечних мультимедійних продуктів, зокрема презентацій і відеоматеріалів. Такі інструменти доцільно застосовувати для підготовки віртуальних виставок, популяризації ресурсів і реклами бібліотечних заходів, що сприяє підвищенню привабливості бібліотеки та залученню користувачів. У ході дослідження розглянуто 14 вебсервісів різного рівня складності – від простих презентацій до відеопродуктів. Їхньою ключовою перевагою є можливість використання матеріалів із хмарних сховищ та інших вебресурсів, що забезпечує гнучкість, оперативність оновлення контенту та створення сучасних інтерактивних інформаційних продуктів [13]. У бібліотечній галузі штучний інтелект (ШІ) дедалі активніше розглядається як ефективний інструмент модернізації діяльності установ та підвищення якості обслуговування користувачів. Зокрема, науковці В. Добровольська, В. Ляховченко обґрунтовують значимість впровадження у різні типи бібліотек – публічні, наукові, академічні, спеціалізовані, що сприяє оптимізації внутрішніх процесів та розширенню спектра послуг. Як за-

значають дослідники, практичне застосування ШІ проявляється у вдосконаленні довідково-інформаційного обслуговування, автоматизованій класифікації документів, формуванні та підтримці електронних колекцій. Окрім цього, важливим напрямом є використання чат-ботів та інтелектуальних пошукових систем, які забезпечують ефективну комунікацію з користувачами, персоналізують взаємодію та підвищують рівень доступності бібліотечних сервісів у цифровому середовищі [4]. Науковці Я. Хіміч та О. Berestov досліджують інтеграцію технологій віртуальної (VR) та доповненої реальності (AR) у бібліотечну практику як перспективний напрям розвитку сучасних інформаційних установ. Вони обґрунтовують доцільність їх використання для розширення бібліотечних послуг, підвищення залученості користувачів і формування інноваційного освітнього середовища. Особливу увагу приділено потенціалу VR і AR у візуалізації інформації, організації інтерактивних заходів і вдосконаленні комунікації з користувачами. Дослідники акцентують на практичних аспектах упровадження цих технологій, зокрема створенні віртуальних екскурсій, інтерактивних виставок і цифрових експозицій. Водночас підкреслюється важливість адаптації VR і AR до потреб різних категорій користувачів та розвитку цифрових компетентностей бібліотекарів. Наголошується на необхідності комплексного підходу, що поєднує інноваційні технології з традиційними засадами бібліотечної діяльності [15]. Я. Хіміч аналізує світові та вітчизняні тенденції розвитку бібліотечної сфери. Особливу увагу приділяє досвіду українських бібліотек у ключових трендах інноваційної діяльності, серед яких активна присутність бібліотек у соціальних мережах, використання чат-ботів, технологій великих і пов'язаних даних, створення подкастів, упровадження VR і штучного інтелекту. Значну увагу приділено досвіду українських бібліотек у період воєнного часу, зокрема їхній здатності оперативно адаптуватися до нових викликів, забезпечувати безперервність обслуговування та підтримувати інформаційні потреби суспільства [14].

Метою дослідження є узагальнення українського та зарубіжного досвіду впровадження інноваційних сервісів у бібліотечному обслуговуванні користувачів, а також визначення перспектив їх застосування у діяльності публічних бібліотеках Львівщини в умовах цифрової трансформації суспільства.

Виклад основного матеріалу. Зростаюча потреба користувачів у зручному та швидкому доступі до інформаційних ресурсів та послуг спонукає публічні бібліотеки до пошуку нових

шляхів взаємодії. Впровадження інноваційних технологій у дистанційне обслуговування відкриває перед користувачами безпрецедентні можливості для задоволення цих потреб, пропонуючи персоналізовані послуги, розширений доступ до фондів та інтерактивні форми комунікації. Саме тому, аналіз перспектив та можливих переваг від інтеграції таких технологій у діяльність публічних бібліотек є важливим кроком для їхнього подальшого розвитку. Однією з ключових перспектив є *подальша цифровізація фондів та послуг*. Розширення електронних колекцій, створення повнотекстових баз даних, оцифрування рідкісних та цінних видань забезпечують користувачам доступ до інформації незалежно від їхнього місцезнаходження та часу. Сьогодні, *розвиваються віртуальні довідкові служби*, що використовують чат-боти на основі штучного інтелекту та відеоконференції для надання оперативних консультацій та відповідей на запитання користувачів. Важливим аспектом є також *розвиток бібліотек як комунікаційних та освітніх платформ*. Впровадження онлайн-платформ для проведення вебінарів, лекцій, майстер-класів та дискусійних клубів розширює аудиторію бібліотек та сприяє їх перетворенню на центри знань та спілкування. Однак, впровадження інноваційних технологій вимагає вирішення низки важливих питань, таких як: забезпечення цифрової грамотності користувачів, захист персональних даних, дотримання авторських прав та інтеграція різних технологічних рішень. Незважаючи на ці виклики, перспективи впровадження інноваційних технологій в обслуговування користувачів бібліотек є надзвичайно обнадійливими. Вони відкривають шлях до створення більш доступних, ефективних, персоналізованих та інтерактивних бібліотечних послуг, що відповідають потребам сучасного інформаційного суспільства та сприяють подальшому розвитку читацької культури та освіти. Бібліотеки, які активно впроваджують інновації, не лише збережуть свою актуальність, але й стануть ключовими центрами знань та культурного розвитку у цифрову епоху. Значний потенціал має *персоналізація обслуговування*. Аналіз даних про читацькі інтереси та історію користування ресурсами дозволяє бібліотекам пропонувати релевантні рекомендації, створювати індивідуальні добірки літератури та інформувати про нові надходження, що відповідають потребам конкретного користувача. У цьому контексті важливу роль відіграють *мобільні додатки бібліотек*, які стають персональним «бібліотекарем у кишені», надаючи доступ до каталогу, можливість замовлення та продовження книг, отримання повідомлень та індивідуальних

рекомендацій. Перспективним напрямом є *використання технологій доповненої та віртуальної реальності (AR/VR)* для створення інтерактивних навчальних матеріалів, віртуальних екскурсій бібліотечними фондами та залучення користувачів до культурної спадщини в новітній формі.

На думку українських дослідників Н. Кунанець, Г. Липак, Д. Жолна, «використання віртуальної реальності в бібліотечній галузі відкриває широкі можливості для трансформації користувацького досвіду та забезпечення доступу до інформації» [7]. Завдяки технологіям, ми можемо віртуально відвідувати фонди, архіви та виставки, вивчати експонати та вибирати книги онлайн, не виходячи з дому. Одним з перспективних напрямків розвитку є створення віртуальних бібліотек за допомогою VR-технологій. Ці цифрові простори відтворюють знайому атмосферу звичайних бібліотек, де користувачі можуть віртуально переглядати та читати книги, спілкуватися з іншими відвідувачами та взаємодіяти з різноманітними ресурсами. Також можна використовувати VR для створення віртуальних виставок, що дають змогу детально вивчати цінні колекції та архіви. Віртуальні екскурсії відкривають можливість досліджувати історію та культуру, не подорожуючи фізично. VR змінює спосіб представлення бібліотечних артефактів. Замість статичних об'єктів з поясненнями, вони стають інтерактивними мультимедійними презентаціями, які занурюють відвідувачів у віртуальні світи. Це дозволяє відчувати та зрозуміти події, ситуації чи сюжети через різні органи чуття, роблячи досвід більш глибоким та захоплюючим. VR для проведення онлайн-конференцій та лекцій створює нові можливості для ефективної взаємодії з експертами та іншими користувачами у віртуальному просторі, розширюючи доступ до знань. Таким чином, VR-технології відкривають нові горизонти для бібліотек, роблячи їх більш доступними, інтерактивними та захоплюючими для користувачів у цифрову епоху [7].

Розглянемо поняття «мобільні додатки», які є спеціально розробленими програмними забезпеченнями, що призначені для операційних систем мобільних пристроїв. Мобільні додатки – це комп'ютерні програми, створені спеціально для використання в мобільному телефоні, смартфоні тощо. Вони забезпечують користувачам зручний і швидкий доступ до електронних бібліотек, баз даних, популярних електронних видань на своїх смартфонах та планшетах. Відповідно, з'являється можливість комфортного читання, користування ресурсами 24/7 [12]. Мобільні додатки створені бібліотеками, належать до довідкового типу. Їх можна завантажити на свій при-

стрій безкоштовно через Playmarket, AppStore, iTunes, Apple та ін. у залежності від операційної системи пристрою. Як приклад, варто навести мобільний додаток Дитячої онлайн-бібліотеки «Library for All» — сервіс, який спрямований на забезпечення безкоштовного доступу дітей до різноманітної літератури в цифровому форматі. Онлайн-бібліотека «Library fo All», яка містить книги українською мовою для початкової школи. Тематика книжок різноманітна, охоплює широкий спектр інтересів. Для того, щоб працювати з мобільним додатком, його можна завантажити за лінком. Він може працювати в автономному режимі. Застосунок створено за підтримки організації «Save the Children» у партнерстві з Міністерством освіти і науки України. На мобільній версії сайту — доступна інформація про графік роботи бібліотеки, контакти, телефон, адреса електронної пошти, геолокація, профілі YouTube, Facebook тощо [3]. Зокрема, мобільний додаток Запорізької обласної універсальної наукової бібліотеки Mobile дозволяє працювати з відповідними ресурсами і сервісами бібліотеки безпосередньо на пристрої Android. Користувачі отримують можливість роботи з електронним каталогом бібліотеки та іншими ресурсами, сервісами попереднього замовлення документів, продовження абонементу, віртуальної довідки, ЕДД. Також за допомогою мобільного додатку можна отримати штрихкод читацького квитка і використовувати його під час відвідування бібліотеки [5]. Цікавою є інноваційна бібліотечна послуга, що використовує сучасні технології для задоволення потреб дитячої аудиторії — мобільний додаток «Бібліотечне радіо» [1]. В ефірі бібліотечного радіо можна почути: легку, спокійну музику для читання; аудіокниги; анонси культурних заходів Івано-Франківська; новини головних бібліотечних подій України. Можливості мобільного додатку, це: доступність ефіру 24/7; перегляд плейлиста; голосування за треки; можливість запропонувати власні треки та аудіокниги для ефіру; прослуховування подкастів; перегляд розкладу програм бібліотечного радіо. Зрештою, така форма роботи з користувачами є новинкою, серед найпопулярніших у масові роботі з користувачами бібліотек. Також є презентації книжкових виставок, репортажі з книжкової полиці, експрес-інформації, прес-калейдоскопи, години історичної пам'яті та ін. [1]. Для того щоб під'єднатися до мобільного додатка, потрібно його завантажити в Google Play та App Store.

Українська бібліотечна спільнота ініціює впровадження сервісу Whiteboard, що є комунікаційною платформою для спільної онлайн-роботи. За його допомогою можна створювати

віртуальні продукти та надавати інформаційні послуги, забезпечуючи ефективну взаємодію в режимі онлайн. Сервіс Whiteboard — це віртуальний аналог маркерної дошки. Також є сервіси доступні в якості окремих продуктів (Web Whiteboard, Notebookcast, WikiWall та ін.) так і у якості комплексних рішень для веб-конференцій (Mikogo та ін.). Ці послуги платні, функціонал сервісів та кількість дошок/проектів, залежить від обраного тарифного плану. Наприклад, обов'язкові адміністративні інструменти є доступними у безкоштовному акаунті: додавання тексту, фото, відео, гіперпосилання, їх поширення через посилання, соціальні мережі (Facebook, Twitter, Google+ та ін.), вставка у власну сторінку або блог за допомогою HTML-коду. Зазначимо його переваги: зручний інтерфейс, оперативність у розміщенні різноманітних матеріалів, наявність інструментів для спільної роботи [2]. Віртуальні інтерактивні дошки — це платформа для комунікації з користувачами, створення спільних проєктів, майданчик для обміну досвідом, навчання, створення віртуальних ресурсів, як-от: віртуальних книжкових виставок, краєзнавчих проєктів, анонсування заходів, конференцій тощо.

Серед українських і зарубіжних бібліотечних фахівців найбільш поширене використання Padlet. Цей вебсервіс являє собою обмежену віртуальну стіну (або полотно, від англ. canvas), на якій можна розміщувати текст, фото, файли, посилання на різні інтернет-ресурси [2]. Padlet має україномовний варіант інтерфейсу. Користувачам пропонується безкоштовна реєстрація (час реєстрації 10 секунд) («Vanilla» Padlet) або платні преміум-тарифи для освіти, бізнесу з розширеними можливостями, зокрема (створення приватної мережі, можливість керування користувачами, моніторинг активності, різноманітна тематика шпалер, тем та ін.). Сервісом Padlet користуються 40 мільйонів користувачів по всьому світу Також Сервіс надає цікаві можливості у освітніх цілях. Посилання на створену дошку можна надіслати e-mail, є можливість опублікувати в соціальних мережах (Facebook, Twitter). Також можна експортувати у вигляді зображення або файлу у форматі pdf, таблиці Excel або CSV4, вставити в сайт або блог у вигляді html коду, використовувати спеціальний плагін для Wordpress, роздрукувати. Для зручності можна створити QR-код стіни [2].

Наприклад, зарубіжні фахівці галузі теж активно застосовують сервіс Padlet у професійній діяльності. Яскравий приклад дошки, створені вчителем, пресекретарем бібліотекаря, спікером, автором і консультантом Шеннон Мак Клінток Міллер. На створеній дошці, представлено

досвід впровадження/використання IT-технологій, промоції інформаційних ресурсів у своїх бібліотеках, зокрема: «Ideas and Projects For Using Snapchat In The Library, «Classroom & Within Education») чат зі студентами тощо [16]. Українські публічні бібліотеки не поступаються в оригінальності та креативності зарубіжним спеціалістам у галузі. Яскравими прикладами сервісу Padlet є дошка Одеської обласної універсальної наукової бібліотеки ім. М. Грушевського. Працівники бібліотеки представляють план інформаційно-масових заходів, з якими дуже цікаво і просто ознайомитися. Доступність, зручність у використанні – це половина успіху і достатня кількість користувачів-відвідувачів [10]. До прикладу, демонструємо ще одну дошку сервісу Padlet. До календаря – Місячник шкільних бібліотек у Запорізькій області, фахівцями зроблено бібліотечний паркан «Шкільна бібліотека та екологічна просвіта учнів». На дошці можна ознайомитися з фото, відеозвітами, інформаційно-бібліографічною та рекламно-іміджевою продукцією, бібліотечними виставками тощо. Таким чином, Whiteboard-сервіси – це доступний, зручний інноваційний інструмент, який дозволяє вийти на якісний, новий рівень у обслуговуванні користувачів, організувати простір для ефективного професійного спілкування, навчання, налагодити комунікацію з однодумцями, залучити користувачів до створення спільних ресурсів та проєктів.

Зазначимо, що Львівська обласна бібліотека для дітей (ЛЕОТЕКА) має цікаві онлайн-проєкти та послуги для дітей. Зокрема, проєкт «Жива обкладинка», поєднує літературу з імерсивними технологіями. Книги набувають нової унікальної особливості: за допомогою доповненої реальності обкладинки книги оживають, герої рухаються, сцени змінюються. Маленькі користувачі стають безпосередніми учасниками подій. За допомогою спеціального мобільного додатку «Artivive» потрібно зісканувати обкладинку. Додаток потрібно завантажити з Google Play або App Store. Мобільний застосунок можна відкрити як на смартфоні так і на моніторі комп'ютера [8]. QR-читальня Левенятка — це онлайн-проєкт, започаткований у Львівській обласній бібліотеці для дітей. Це електронна книжкова полиця, розміщена на вебсайті бібліотеки. На цій полиці представлені QR-коди, які ведуть до повнотекстових видань. Серед цих видань є твори львівських дитячих письменників. Ресурс є повністю безкоштовним і не потребує реєстрації. Для користування потрібен лише смартфон або планшет з встановленим додатком для зчитування QR-кодів. Таким чином, «QR-читальня Левенят-

ка» є інноваційним способом надання доступу до електронних книг для дітей, використовуючи технологію QR-кодів. Це робить читання більш сучасним та зручним, особливо для користувачів мобільних пристроїв [8]. Також у бібліотеці є сервіс продовження книг онлайн, який дійсний лише для читачів ЛЕОТЕКИ. Книги можна продовжити дистанційно, на два тижні, не більше двох разів. Для цього необхідно заповнити форму, яка налічує такі питання: ПІБ; школа/клас; відділ Абонемент дошкільнят і 1–4 класів; Абонемент 5-9 класів; E-mail; адреса [8].

На нашу думку, впровадження, які б значно пришвидшили та покращили ефективність бібліотечного обслуговування у публічних бібліотеках Львівщини вбачаємо у: *SMS-обслуговуванні, у послугах мобільного навчання, наявності мобільних додатків, можливості мобільної навігації бібліотекою*. Цікавою ідеєю є використання QR-кодів для надання додаткової інформації користувачам. Так, SMS-обслуговування дозволить бібліотекам оперативно повідомляти користувачів про важливі події, нагадування про заходи, можливості бібліотеки, наприклад, такі як: повернення книги, зміна графіку роботи, проведення майстер-класів, курсів тощо. Наприклад, розробка мобільних додатків або веб-платформи, відкриють доступ до навчальних матеріалів, електронних книг, аудіокниг та інших ресурсів. З точки зору користувачів – це відкрита можливість навчатися, в будь-який час, не залежно від місця знаходження, використовуючи свої смартфони, планшети, ноутбуки тощо. Мобільні додатки дозволять користувачам безперешкодно знаходити необхідну інформацію, перевіряти наявність книг у бібліотеці, замовляти їх, можливість доступу до електронних ресурсів. До прикладу, додатки можуть містити такі функції, як: віртуальні екскурсії, інтерактивні карти. Мобільна навігація бібліотекою полягає у використанні технологій, таких як: Bluetooth-маячки або QR-коди, що дозволить користувачам легко орієнтуватися у приміщенні бібліотеки, при пошуку відділів бібліотеки. Використання QR-кодів у бібліотеках – це, перш за все, навігація в бібліотеці, інформація про відділи бібліотеки, доступ до електронних ресурсів та ін. Доцільним вважаємо розміщення QR-кодів на дверях при вході в бібліотеку. Користувач матиме можливість ознайомитися з графіком роботи бібліотеки та її відділами, отримати контакти, телефон, адресу електронної пошти, геолокацію, профілі YouTube, Facebook, Instagram тощо. Наприклад, QR-коди розміщені на книжкових полицях або безпосередньо на книгах дозволить користувачам ознайомитися з анотацією книги, біографією автора, рецензією

на книгу. Розміщення QR-кодів у різних точках бібліотеки дозволить користувачам отримати аудіо або відеоекскурсію, фотографії бібліотеки, історичну довідку. Для того щоб скористатися такою інноваційною послугою потрібно мати смартфон, гаджет, планшет та Інтернет. Ефективним є використання QR-кодів при запровадженні бібліотекою ігрових технологій у процесі обслуговування користувачів. Така технологія використовується в українських бібліотеках для проведення вікторин, конкурсів, квестів, тощо. Також з ключових перспектив надалі залишається *подальша цифровізація фондів та послуг*. Розширення електронних колекцій, створення повнотекстових баз даних, оцифрування рідкісних та цінних видань. Також доцільним буде *впровадження сервісу Whiteboard*, що є комунікаційною платформою для спільної онлайн-роботи. За його допомогою можна створювати віртуальні продукти та надавати інформаційні послуги, забезпечуючи ефективну взаємодію в режимі онлайн. Також вбачаємо значний потенціал у *розробці онлайн-проектів*, оскільки вони відкривають широкі можливості для: залучення користувачів, які не мають можливості відвідувати бібліотеку фізично; надання доступу до ресурсів та послуг 24/7 з будь-якого пристрою; адаптації до цифрових звичок молодого покоління; інноваційного представлення інформації: використання мультимедійних форматів, інтерактивних елементів, віртуальної та доповненої реальності; формування онлайн-платформ для спілкування та обміну знаннями між користувачами; просування бібліотечних ресурсів: демонстрація унікальних колекцій та послуг широкому загалу; покращення іміджу бібліотеки та зміцнення позиції як інформаційного центру. Відтак, успішні онлайн-

проекти можуть привертати увагу ЗМІ, громадських організацій та потенційних партнерів, сприяючи позитивному висвітленню діяльності бібліотеки. Інвестування в розробку якісних та цікавих онлайн-проектів є стратегічно важливим кроком для забезпечення сталого розвитку бібліотек та їхньої актуальності в інформаційному суспільстві.

Наукова новизна полягає в обґрунтуванні та апробації комплексного підходу до впровадження інноваційних сервісів у публічних бібліотеках. Доведено доцільність інтеграції SMS-обслуговування, мобільного навчання, мобільних додатків, навігаційних рішень і QR-кодів. Запропоновано практичні рекомендації для підвищення ефективності обслуговування та розвитку бібліотек Львівщини в сучасному інформаційному просторі.

Висновки. Цифровізація суспільства зумовлює трансформацію бібліотек і впровадження інноваційних сервісів. Використання штучного інтелекту, VR/AR-технологій та цифрових інструментів підвищує якість і персоналізацію обслуговування. Український і світовий досвід підтверджує ефективність мобільних додатків, Whiteboard і Padlet. Подальший розвиток бібліотек пов'язані з комплексним упровадженням цифрових технологій, активізацією інноваційної діяльності та адаптацією до динамічних потреб суспільства. Водночас важливими умовами ефективної трансформації є підвищення цифрових компетентностей бібліотечних працівників й стратегічне планування розвитку сервісів. Це дозволить бібліотекам утвердитися як сучасним інформаційно-комунікаційним центрам, здатним забезпечувати якісні, доступні та інклюзивні послуги в умовах цифрової епохи.

### Список використаних джерел

1. «Бібліотечне радіо» : мобільний додаток. URL: <https://bibliowave.if.ua>. (дата звернення: 03.01.2026).
2. Вірютіна К. М. Використання whiteboard-сервісів у діяльності бібліотек. *Інформаційно-бібліотечний сервіс і користувач: новий формат взаємодії* : матеріали Всеукр. наук.-практ. інтернет- конф., 23–31 жовт. 2017 р. Харків, 2017. С. 22–28.
3. Дитяча онлайн-бібліотека «Library for All» : мобільний додаток. URL: <https://libraryforall.org/ukraine/> (дата звернення: 13.01.2026).
4. Добровольська В., Ляховченко В. Штучний інтелект як інструмент модернізації публічних бібліотек. *Культура, інформація, комунікація: міждисциплінарний діалог* : матеріали Всеукр. наук.-практ. конф. з міжнар. участю, 10 квіт. 2025 р. Київ, 2025. С. 128–129.
5. Запорізька обласна універсальна наукова бібліотека : Mobile додаток для користувачів бібліотеки. URL: <https://zounb.zp.ua/2022/01/12/mobilnij-dodatok-dlyakoristuvachiv-biblioteki/> (дата звернення: 19.01.2026).
6. Кузьменко О. І., Загуменна В. В. Бібліотека як соціокультурний публічний простір: трансформаційні зміни. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2020. № 4. С. 24–31. DOI: <https://doi.org/10.32461/2409-9805.4.2020.227084>.
7. Кунанець Н. Е., Липак Г. І., Жолна Д. Ю. Віртуальна реальність у бібліотеках: аналіз можливостей та викликів. *Вісник Харківської державної академії культури*. 2024. № 65. С. 83–95. DOI: <https://doi.org/10.31516/2410-5333.065.06>.
8. Львівська обласна бібліотека для дітей : вебсайт. URL: <https://lodb.org.ua/povernennya-knyg-247> (дата звернення: 11.01.2026).

9. Назаровець С., Кулик Є. Бібліотека 4.0: технології та сервіси майбутнього. *Бібліотечний вісник*. 2017. № 5. С. 3–14.
10. Одеська обласна універсальна наукова бібліотека ім. М. С. Грушевського : вебсайт. URL: <https://biblioteka.od.ua> (дата звернення: 02.02.2026).
11. Поліщук Т., Шевчук О. Нові сервіси в роботі бібліотек Австралії та Нової Зеландії. *Інтегровані комунікації*. 2022. № 1. С. 23–28. DOI: <https://doi.org/10.28925/2524-2644.2022.14>.
12. Прокопенко Л. І., Горбань Ю. І. Мобільні застосунки як інструмент оптимізації онлайн-обслуговування бібліотек та забезпечення інформаційних потреб користувачів. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2025. № 4. С. 89–96. DOI: <https://doi.org/10.32461/2409-9805.4.2025.351591>.
13. Ржеуський А., Кунанець Н., Малиновський О. Безкоштовні веб-сервіси для створення бібліотечних мультимедійних продуктів: порівняльний аналіз. *Бібліотечний вісник*. 2017. № 1. С. 17–26.
14. Хімич Я. Інноваційна діяльність бібліотек: світові та українські тренди. *Вісник Книжкової палати*. 2025. № 3. С. 9–15. DOI: [https://doi.org/10.36273/2076-9555.2025.3\(344\).9-15](https://doi.org/10.36273/2076-9555.2025.3(344).9-15).
15. Berestov O. VR and AR in public libraries. *Культура, інформація, комунікація: міждисциплінарний діалог: матеріали Всеукр. наук.-практ. конф. з міжнар. участю*, 10 квіт. 2025 р. Київ, 2025. С. 224–226.
16. Shannon McClintock Miller. *Padlet*. URL: <https://padlet.com/shannonmmiller#> (дата звернення: 02.02.2026).

### References

1. Library Radio: mobile application. Retrieved from: <https://bibliowave.if.ua>.
2. Viryutina, K. M. (2017). The use of whiteboard services in library activities. *Informatsiino-bibliotечnyi servis i korystuvach: novyi format vzaiemodii: materials of the All-Ukrainian scientific-practical internet conference, materials of the All-Ukrainian scientific-practical internet conference*. (pp. 22–25). Kharkiv [in Ukrainian].
3. Children's online library «Library for All» : mobile application Retrieved from: <https://libraryforall.org/ukraine/> [in Ukrainian].
4. Dobrovolska, V. & Lyakhovchenko, V. (2025). Artificial intelligence as a tool for modernizing public libraries. *Kultura, informatsiia, komunikatsiia: mizhdystsyplinaryi dialoh: materials of the All-Ukrainian scientific-practical conference with international participation*. Kyiv, 128–129 [in Ukrainian].
5. Zaporizhzhia Regional Universal Scientific Library: Mobile application for library users. Retrieved from: <https://zounb.zp.ua/2022/01/12/mobilnij-dodatok-dlya-korystuvachiv-biblioteki/> [in Ukrainian].
6. Kuzmenko, O. I., & Zagumenna, V. V. (2020). Library as a socio-cultural public space: transformational changes. *Bibliotekoznavstvo. Dokumentoznavstvo. Informolohiia*, 4, 24–31 [in Ukrainian].
7. Kunanets, N. E., Lypak, G. I., & Zholna D. Yu. (2024). Virtual reality in libraries: analysis of opportunities and challenges. *Visnyk Kharkivskoi derzhavnoi akademii kultury*, 65, 83–95 [in Ukrainian].
8. Lviv Regional Library for Children: website Retrieved from URL: <https://loddb.org.ua/povernennya-knyg-247> [in Ukrainian].
9. Nazarovets, S., Kulyk, E. (2017). Library 4.0: technologies and services of the future. *Bibliotечnyi visnyk*, 5, 3–14 [in Ukrainian].
10. Odesa Regional Universal Scientific Library named after M. S. Hrushevsky: website. Retrieved from: <https://biblioteka.od.ua> [in Ukrainian].
11. Polishchuk, T. & Shevchuk, O. (2022). New services in the work of libraries in Australia and New Zealand. *Intehrovani komunikatsii*, 1, 23–28 [in Ukrainian].
12. Prokopenko, L. I., & Gorban, Y. I. (2025). Mobile applications as a tool for optimizing online library services and meeting users' information needs. *Bibliotekoznavstvo. Dokumentoznavstvo. Informolohiia*, 4, 89–96 [in Ukrainian].
13. Rzhеusky, A., Kunanets, N., & Malinovsky O. (2017). Free web services for creating library multimedia products: comparative analysis, 1, 17–26 [in Ukrainian].
14. Khimich, Ya. (2025). Innovative activities of libraries: world and Ukrainian trends. *Visnyk Knyzhkovoї palaty*, 3, 9–15 [in Ukrainian].
15. Berestov, O. (2025). VR and AR in public libraries. *Kultura, informatsiia, komunikatsiia: interdisciplinary dialogue: materials of the All-Ukrainian scientific-practical conference with international participation*. Kyiv, 224–226 [in English].
16. Shannon McClintock Miller. *Padlet*. Retrieved from: <https://padlet.com/shannonmmiller> [in English].

Стаття надійшла до редакції 10.03.2026  
Отримано після доопрацювання 14.04.2026  
Прийнято до друку 23.04.2026  
Опубліковано 25.05.2026