**Самохіна Жанна Владиславівна**,

ORCID<https://orcid.org/0000-0003-4694-3840>,

молодша наукова співробітниця,

відділ технологій електронного науково-інформаційного обслуговування,

Інститут інформаційних технологій,

Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського,

Київ, Україна

е-mail: j.samokhina@nbuv.gov.ua

**Система діджитал-технологій в бібліотечному сервісі**

Розглянуто роль основних елементів цифрових технологій в процесах адаптації бібліотечно-інформаційного обслуговування до сучасності. Підкреслено важливість використання QR-кодів для популяризації електронних інформаційних ресурсів та бібліотечних послуг. Подано основні елементи цифрового бібліотечного маркетингу у системі сучасних діджитал-технологій. Представлено параметри вебаналітики даних для дослідження показників ефективності функціонування вебсайту бібліотеки.

*Ключові слова:* цифрові технології, онлайн-послуги, QR-код, вебсайт, інноваційний розвиток, вебаналітика.

Знання та інформація стали основним ресурсом, необхідним для забезпечення успішної діяльності установ бібліотечної сфери, тому швидкими темпами зростає попит на електронні ресурси, зокрема, на повнотекстові документи в електронному форматі. Сьогодні активно проходять процеси перенесення документів в цифровий простір, створюються передумови для появи нових інформаційних ресурсів, продуктів і сервісів, більшість людей використовують мережу інтернет як основне джерело інформації. В результаті всебічної цифровізації суспільства постійно зростає значення діджитал-технологій, які стали рушійною силою майже у всіх галузях людської діяльності.

Бібліотеки активно створюють та накопичують власні електронні продукти та надають доступ до них, формують електронні бібліотеки (ЕБ), репозитарії та інші бази даних (БД), забезпечують доступ до світових інформаційних цифрових ресурсів. Тому гостро постає питання піару електронних бібліотечно-інформаційних ресурсів на всіх можливих рекламних носіях в онлайновому і в офлайновому режимах для їхньої популяризації серед користувачів. Так, у системі традиційного маркетингу, необхідна реклама в друкованих засобах масової інформації (газетах і журналах), реклама на радіо і телебаченні, поліграфічна та зовнішня реклама. І, звісно, потужну роль відіграє реклама у мережі Інтернет: на вебсайті бібліотеки, банерна контекстна реклама, реклама самого сайту бібліотеки за допомогою електронної пошти та соціальних мереж, розсилка індивідуальних листів, реєстрація бібліотечного сайту в пошукових системах та каталогах, мобільні додатки, відеоконтент тощо.

Треба відмітити, що окрім традиційних заходів з просування електронних бібліотечно-інформаційних ресурсів для користувачів, доцільно пропагувати бібліотечний сайт та інформаційні БД через QR-коди, які можуть полегшити доступ до інформації, значно скоротивши читачеві пошуковий шлях, а також в цілому покращити комунікаційні процеси між користувачами і бібліотекою. Читач може сканувати QR-код бібліотечного вебсайту або необхідного інформаційного ресурсу замість того, щоб шукати бібліотечний сайт у будь-якій пошуковій системі або проводити пошук, наприклад, конкретної БД. Для скорочення пошукового шляху користувача можна, зокрема, сформувати QR-коди з посиланням на електронний каталог бібліотеки, найбільш актуальні повнотекстові БД, на електронні виставки, також для розміщення інформації про різноманітні події, що проводяться у бібліотеці – семінари, виставки тощо. QR-коди обов’язково розміщуються на вебсайті бібліотеки, також у читацькому каталозі, на пунктах видачі літератури, у читальних залах, у відділі абонементу, традиційних інформаційних стендах для полегшення процесу бібліотечного обслуговування. Також належним вбачається проведення анкетних опитувань користувачів з використанням QR-коду, наприклад, через онлайнові наукові довідково-інформаційні сервіси «Віртуальна довідка», «Запитай бібліотекаря». Для формування QR-кодів можна скористатися відповідними безкоштовними сайтами, зокрема, OnlineQRGenerator ([https://www.online-qr-generator.com](https://www.online-qr-generator.com/)), QRCode ([https://www.qr-code.io](https://www.qr-code.io/)), QRCodeGeneratorPRO ([https://www.qrfy.com](https://www.qrfy.com/)).

Формування системи діджитал-технологій в бібліотечному сервісі є результатом онлайнової діяльності бібліотеки за умови врахування потреб читацької аудиторії, вивчення попиту користувачів. Тому необхідно систематичне проведення моніторингу інформаційних потреб користувацької аудиторії, різних її категорій та груп. Очевидно, що ефективна популяризація електронної інформаційної продукції є запорукою підвищення конкурентоспроможності бібліотечно-інформаційних установ в інтернет-середовищі. До основних бібліотечних продуктів і сервісів в системі діджитал-технологій належать: електронне довідково-бібліографічне обслуговування; інституційні депозитарії та електронні колекції повнотекстових документів; електронна доставка документів; електронні виставки нових надходжень та тематичні виставки; віртуальні екскурсії тощо.

Головна перевага системи діджитал-технологій полягає у можливості комунікації з користувачами в онлайновому режимі, що більш ефективно порівняно з традиційними методами комунікації. До визначальних елементів системи цифрового бібліотечного маркетингу належать вебсайти установ, соціальні мережі, електронна пошта, пошукова оптимізація SEO (search engine optimization), контекстна реклама, мобільні додатки, відеоконтент, вебаналітика даних.

Сучасність вебсайту бібліотеки, його ефективний супровід, є важливою умовою успішного просування бібліотечно-інформаційної продукції. Процес функціонування вебсайту бібліотеки, як одного з основних елементів системи цифрових технологій, відбувається в тісній взаємодії з іншими складниками системи, що реалізують маркетингову стратегію бібліотеки. Зокрема, з розвитком ринку мобільних пристроїв, актуальним є змінна структура сайту, яка буде адекватно відображатися за будь-якого екранного розміру гаджета.

Вебаналітика даних досліджує показники ефективності функціонування вебсайту бібліотеки, що сприяє удосконаленню його інформаційно-комунікативних можливостей. Основні параметри, які систематично потрібно відстежувати: кількість користувачів, що відвідали бібліотечний вебсайт; кількість візитів читачів, що відвідали сайт і відбули на ньому певний проміжок часу; кількість часу, який користувач провів на сторінці вебсайту; кількість вебсторінок, які переглянули користувачі на сайті. Також важливо простежувати та аналізувати кількість завантажень будь-яких документів, взаємодію з інформаційними сервісами «Віртуальна довідка» та «Запитай бібліотекаря», моніторити написання читачами коментарів, контролювати кількість користувачів, що відвідують вебсайт бібліотеки з мобільних пристроїв.

Отже, система цифрових технологій та маркетингу стає сьогодні провідним елементом ефективного курсу діяльності бібліотеки. Для забезпечення конкурентоздатності та належної ролі бібліотечної установи у світовому науково-інформаційному просторі на тлі появи в онлайн-доступі колекцій електронних інформаційних ресурсів, повнотекстових БД, безкоштовних електронних бібліотек, бібліотечним установам необхідно вдаватися до всіх можливих ефективних засобів електронної комунікації з користувачами для подальшого покращення форм і методів бібліотечного сервісу.

**ZhannaSamokhina,**

ORCID <https://orcid.org/0000-0003-4694-3840>,

Junior Researcher,

Department of Technologiesof Electronic Scientificand Information Service,

Institute of Information Technologies,

V. I. Vernadskyi Nаtional Library of Ukraine,

Kyiv, Ukraine

e-mail: j.samokhina@nbuv.gov.ua

**The system of digital technologies in library service**

The role of the main elements of digital technologies in the processes of adapting library and information services to modern times is considered. The importance of using QR codes for the popularization of electronic information resources and library services is emphasized.The main elements of digital library marketing in the system of modern digital technologies are presented. The parameters of web data analytics for studying the indicators of the effectiveness of the functioning of the library website are presented.

*Keywords:* digital technologies, online services, QR code, website, innovative development, web analytics.