

Колоскова Галина Валеріївна,

ORCID <https://orcid.org/0000-0001-5311-7518>,

докторка філософії з інформаційної, бібліотечної та архівної справи, доцентка,
кафедра медіакомунікацій та комунікаційних технологій,

Дніпровський національний університет імені Олеся Гончара,

Дніпро, Україна

e-mail: koloskova_h@365.dnu.edu.ua

Цифрові комунікації як інструмент позиціонування та використання інформаційних ресурсів і сервісів дніпровських бібліотек

Розглянуто термін «цифрові комунікації». Проаналізовано види цифрових комунікацій на бібліотечних сайтах м. Дніпро. Визначено роль цифрових комунікацій як інструменту позиціонування та використання бібліотечно-інформаційних ресурсів і сервісів дніпровських бібліотек та забезпеченні інформаційних потреб віддалених користувачів в умовах воєнного стану в Україні

Ключові слова: цифрові комунікації, інформаційні ресурси та сервіси, віддаленні користувачі, бібліотека.

Сьогодні цифровізація є важливим чинником трансформації бібліотечних установ у сучасні інформаційно-комунікаційні центри, одним із засобів забезпечення інформаційних потреб користувачів та обміну інформаційними ресурсами. Також особливого значення набувають дистанційні інформаційні ресурси та сервіси, що надаються бібліотеками віддаленій аудиторії користувачів.

Наразі більшість бібліотек Дніпра мають сучасні вебсайти, які надають віддаленим користувачам доступ до різноманітних ресурсів та послуг, що слід розглядати як цифрові комунікації.

Ці цифрові комунікації доцільно розглядати як інструмент позиціонування та використання бібліотечно-інформаційних ресурсів і сервісів в умовах воєнного стану.

За словами Д. Олтаржевського, «цифрові комунікації» стосуються обміну цифровим контентом у мережевому середовищі з використанням онлайн-технологій, Інтернету та різних технологічних інструментів, що дозволяють обробляти, зберігати та поширювати інформацію. Цей тип мережевої комунікації базується на принципах мультимедіа, доступності онлайн-контенту та використання цифрових каналів, включаючи вебсайти, електронну пошту, соціальні мережі та інші.

Цифрові комунікації в сучасних бібліотеках поділяються на внутрішні та зовнішні. Внутрішні комунікації включають робочі процеси, що відбуваються в електронній мережі бібліотеки або безпосередньо на місці, з використанням відповідного апаратного, програмного забезпечення та комп'ютерних систем. Зовнішні цифрові комунікації, що здійснюються бібліотекою в інтернет-середовищі, умовно поділяються на три групи, які будуть розглянуті детальніше.

Перша група цифрових комунікацій включає інформаційні ресурси та сервіси, розміщені на вебсайтах бібліотек. До даної групи належать такі цифрові комунікації як: абонемент електронних видань, віртуальний читальний зал, віртуальні виставки, електронний каталог, доступ до власних бібліотечних баз даних, доступ до передплачених баз даних, депозитарій, надання доступу до електронних колекцій документів, відсилання на корисні ресурси, послуга віртуальної довідки, послуга електронного доставляння документів, послуга онлайн-замовлення літератури, онлайн-консультації юриста або психолога.

Далі проаналізуємо види цифрових комунікацій, доступних на вебсайтах бібліотек Дніпра як інструмент позиціонування та використання бібліотечно-інформаційних ресурсів і сервісів в умовах воєнного стану. Нині дніпровські бібліотеки пропонують віддаленим користувачам різноманітні електронні інформаційні ресурси та послуги залежно від їх типу та призначення.

До них належать електронні бібліотеки, бази даних, електронні колекції документів, індивідуальні електронні документи, електронні копії документів, каталоги зображень, електронні та корпоративні каталоги, вебсайти та вебсторінки бібліотек, бази даних періодичних видань, онлайн-читальні зали, цифрові репозиторії, інституційні репозиторії, віртуальні виставки, віртуальні довідкові служби, послуга електронної доставки документів (EDD) та онлайн-сервіси замовлення книг.

З огляду на різні технічні можливості бібліотек, повнотекстові електронні колекції документів створюються та надаються переважно Дніпропетровською обласною універсальною науковою бібліотекою та науковими бібліотеками закладів вищої освіти, які мають найсучасніші ресурси, технологічну інфраструктуру, кваліфікацію персоналу та матеріально-технічну базу. Дніпропетровська обласна бібліотека для молоді та комунальний заклад культури «Дніпровські міські публічні бібліотеки» нещодавно почали розробляти електронні колекції документів, тоді як електронні репозиторії існують виключно в бібліотеках закладів вищої освіти. Більшість бібліотек, за винятком технікумів, коледжів та шкіл, надають послугу віртуальної довідки, тоді як послуга електронної доставки документів доступна лише в ДОУНБ, публічних бібліотеках міста Дніпро та деяких бібліотеках вищих навчальних закладів. Нещодавно шкільні бібліотеки почали надавати учням доступ до платформ, що містять цифрові версії шкільних підручників.

Друга група зовнішніх цифрових комунікацій бібліотечної установи представлена її стратегією діяльності в соціальних мережах, яка відкриває широкий спектр можливостей, таких як взаємодія з аудиторією, інформування користувачів про поточні події та нещодавню діяльність, висвітлення значущих та пам'ятних дат, просування інформаційних ресурсів, продуктів та послуг.

Більшість наукових, спеціалізованих та публічних бібліотек Дніпра активно взаємодіють з користувачами через соціальні мережі. Використовуючи основні платформи, такі як Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, TikTok та Telegram. Ці бібліотечні установи пропагують книги та читання, свої колекції

та вебсайти, ведуть блоги та діляться інформацією з користувачами. Бібліотеки технікумів та коледжів переважно створюють та керують сторінками у Facebook. Щодо шкільних бібліотек, слід зазначити, що лише деякі мають власні вебсайти, і наразі вони не використовують інші платформи соціальних мереж у своїй діяльності.

Третя група зовнішніх цифрових комунікацій бібліотеки включає між-бібліотечні цифрові комунікації, або прямі комунікації з іншими установами, спрямовані на створення спільних ресурсів та послуг для задоволення інформаційних потреб віддалених користувачів. Прикладами спільних інформаційних ресурсів на основі зовнішніх цифрових комунікацій є регіональний проєкт «Електронний каталог» Дніпропетровської обласної наукової бібліотеки. Цей проєкт має на меті створення електронних каталогів книжкових колекцій публічних бібліотек регіону та перехід до корпоративної системи каталогізації, включаючи формування зведеного каталогу періодичних статей «Дніпропетровщина», розміщеного на вебсайті бібліотеки [<https://www.libr.dp.ua/>]. Ще одним цікавим прикладом інформаційного ресурсу з краєзнавства, що є результатом співпраці з різними установами, є портал «ДніпроКультура» – комплексний краєзнавчий ресурс, присвячений культурі Дніпропетровського регіону.

Чат-бот «IBIS» Дніпропетровської обласної універсальної наукової бібліотеки (ДЮНБ) доступний на вебсайті бібліотеки та у двох месенджерах – Telegram та Viber. Він надає інформацію про бібліотеку та широкий спектр безкоштовних послуг для всіх категорій користувачів [<https://www.libr.dp.ua/>]. Чат-бот «Методична служба ДОБМ» (Дніпропетровської обласної бібліотеки для молоді) в Telegram інформує співробітників бібліотек, партнерів та громадськість про події та заходи.

Аналіз статистичних показників відвідуваності сайтів та сторінок у соціальних мережах дніпровських бібліотек свідчить про постійне зростання кількості звернень віддалених користувачів до дистанційних бібліотечних інформаційних ресурсів та сервісів.

Таким чином, в умовах воєнного стану, цифрові комунікації та чат-боти дніпровських бібліотек, слугують ефективними інструментами позиціонування та використання бібліотечно-інформаційних ресурсів і сервісів та відіграють важливу роль у забезпеченні інформаційних потреб віддалених користувачів.

Halyna Koloskova,

ORCID <https://orcid.org/0000-0001-5311-7518>,

Doctor of Philosophy in Information, Library and Archival Studies,

Associate Professor,

Department of Media Communications and Communication Technologies,

Oles Honchar Dnipro National University,

Dnipro, Ukraine

e-mail: koloskova_h@365.dnu.edu.ua

Digital communications as tools for positioning and using information resources and services of Dnieper libraries.

The term "digital communications" is examined. The types of digital communications on library websites in Dnipro are analyzed. The role of digital communications as a tool for positioning and utilizing library and information resources and services of Dnipro libraries and for meeting the information needs of remote users under martial law in Ukraine is determined.

Keywords: digital communications, information resources and services, remote users, library