

УДК 021:004.77

DOI: 10.31866/2616-7654.6.2020.218605

КОНЦЕПТУАЛЬНА МОДЕЛЬ ГНУЧКОЇ БІБЛІОТЕКИ

*Тетяна Гранчак,
провідний науковий співробітник
відділу з охорони інтелектуальної власності
Національної бібліотеки України
імені В. І. Вернадського,
доктор наук із соціальних комунікацій, професор
(Київ, Україна)
e-mail: granchakt@ukr.net
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7854-580X>*

Стаття присвячена обґрунтуванню моделі гнучкої бібліотеки як теоретичного орієнтира розвитку бібліотек в умовах переходу до інформаційного суспільства.

Застосування системного методу, а також методів конструювання, моделювання і прогнозування дало змогу на основі аналізу наявного теоретичного доробку в галузі бібліотекознавства і практичного досвіду бібліотечної діяльності запропонувати модель гнучкої бібліотеки як відкритої системи, складовими якої є такі елементи, як «бібліотечний простір», «бібліотечний сервіс», «кадровий потенціал» і «клієнтське середовище», які розглядаються з урахуванням ключових характеристик інформаційного суспільства – мережовості, софтизації, персоналізації, кооперації, «віртуалізації», залучення. «Бібліотечний простір» визначається як простір, в якому відбувається безпосередня і опосередкована (через створені продукти і ресурси) комунікація бібліотечного працівника і користувача як у реальному, так і у віртуальному середовищі, як у приміщенні бібліотеки, так і поза ним, що обумовлює гнучкість бібліотечного простору. «Бібліотечний сервіс» розглядається як взаємодія користувача з бібліотекою, що вибудовується навколо бібліотечних ресурсів і продуктів. Зміни номенклатури бібліотечних продуктів і послуг визначають гнучкість бібліотечного сервісу. «Кадровий потенціал» обґрунтовується як результат синергії інтелектуального користувачього і бібліотечного потенціалів. Його гнучкість досягається за рахунок розвитку компетентностей бібліотечних працівників, структурних змін в організації бібліотечного персоналу, а також залучення як партнерів бібліотеки суб'єктів клієнтського середовища. Зміна статусу частини суб'єктів «клієнтського середовища» з користувачів бібліотеки на її партнерів своєю чергою впливає на гнучкість самого клієнтського середовища.

Організаційна, кадрова, сервісна гнучкість бібліотеки в перспективі забезпечить її адаптивність до умов динамічних змін і здатність відповідати у своїй діяльності ключовим принципам інформаційного суспільства – повсюдності, повсякчасності, ідентифікації (персоналізації) і залученню.

Ключові слова: бібліотека, модель гнучкої бібліотеки, бібліотечний простір, бібліотечний сервіс, інформаційне суспільство.

ВСТУП.

Бібліотечна галузь в усьому світі сьогодні переживає кризу, спричинену необхідністю адаптації бібліотек до нових комунікаційних практик, пов'язаних із поширенням і розвитком інтернет-технологій. Для бібліотечних фахівців актуалізується питання визначення напрямів цієї адаптації, від чого залежатимуть пріоритети їх діяльності і сфера докладання зусиль. Потреба в орієнтирах для бібліотечної трансформації обумовлює необхідність вироблення типової моделі бібліотеки майбутнього. Як слушно зазначає А. Салареллі, «з одного боку, ... цього вимагає в теоретичному плані бібліотечна наука, яка прагне досягти своєї специ-

фічної наукової природи, а з іншого... – цього потребують бібліотеки, які сьогодні мають справу з небаченою кризою ідентичності, настільки ж безпрецедентною, як і основна трансформація в суспільстві, в якому вони працюють» (Salarelli, 2016).

Тож **метою** статті є обґрунтування концептуальної моделі бібліотеки, яка відображатиме як нові перспективи розвитку бібліотечного сервісу, так і функціонування бібліотеки в цілому в умовах становлення інформаційного суспільства.

У ПОШУКАХ МОДЕЛІ БІБЛІОТЕКИ МАЙБУТНЬОГО.

Метод моделювання не новий у бібліотекознавстві. Відомі моделі бібліотеки і бібліотечного обслуговування Ю. Столярова, В. Скворцова, В. Леонова, М. Слободяника, І. Тікунової з погляду переваг і недоліків були проаналізовані В. Бондаренко (2016), яка запропонувала власну чотириелементну модель бібліотечного інтернет-обслуговування. Даючи уявлення про різні компоненти моделей бібліотечного інституту – такі як «матеріально-технічна база», «бібліотечний фонд», «бібліотечний персонал», «контингент користувачів» для моделі Ю. Столярова, «предмет праці», «суб'єкт праці», «посередник праці» для моделі В. Скворцова, «феномен людини», «феномен текстів», «феномен технологічної реальності» для моделі В. Леонова, «інформаційний потенціал», «інформаційна діяльність», «комунікаційний процес», «управління» для моделі М. Слободяника, «документоване знання», «людина», «матеріально-технічні і технологічні можливості для організації доступу до бібліотечно-інформаційного ресурсу та забезпечення його збереження» для моделі І. Тікунової, – запропоновані теоретичні конструкти, на жаль, не відображають специфіки взаємодії між елементами моделей, а самі елементи виглядають статично, без урахування особливостей їх внутрішніх трансформацій. Надаючи відповідь на питання «що?», розроблені згаданими науковцями моделі з позиції погляду на бібліотеку як соціальний інститут залишають без відповіді питання «як?». Такий підхід був цілком ефективним, коли йшлося про бібліотеку індустріального суспільства, розвиток елементів якої розглядався у вимірі кількісних характеристик: збільшення кількості одиниць зберігання фонду, зростання кількості працівників, розширення площ. Кількісні зміни не вимагали переосмислення природи функціонування бібліотечного інституту в соціокомунікаційному середовищі. Проте в умовах становлення інформаційного суспільства бібліотекарі зіткнулися з якісними змінами, з потребою пошуку відповіді на питання, як забезпечити стійкість інституту в умовах невизначеності оточуючого середовища, що вимагає ревізії попередніх моделей у цілому. На цьому зауважує А. Салареллі, зазначаючи, що «швидке застаріння – можна сказати, “ненадійність” концептуальних моделей, які ми використовуємо для розуміння реальності бібліотек, стало надзвичайно очевидним у ці роки бурхливих змін» (Salarelli, 2016).

На тлі кризи попередніх теоретичних конструктів закономірним є продовження теоретичних напрацювань із розробки різних моделей бібліотеки і бібліотечного обслуговування, здатних забезпечити адекватну адаптацію бібліотеки до сучасних реалій.

Так, у прикладному аспекті управління бібліотекою як установою з позицій оцінки персоналу, ресурсів, витрат, необхідних для ефективної організації робочого навантаження для типових служб та внутрішніх операцій у бібліотеці, Р. Хейсом (Hayes, 2001) було обґрунтовано моделі управління бібліотекою, прийняття

рішень та планування. Надаючи розуміння ефективного використання окремих важелів під час вирішення тактичних завдань управління, розроблені Р. Хейсом моделі, разом із тим, не дають змоги окреслити орієнтири стратегічного розвитку бібліотечного інституту.

Це завдання спробував вирішити С. Айтала (Aithal, 2016), який, виходячи з контексту всеохоплюючої цифровізації, висловив припущення стосовно того, що бібліотеки приречені на трансформацію у ресурсні центри, які в перспективі об'єднуються в єдиний ресурсний центр країни, і запропонував модель SMART-бібліотеки. Відповідно до теорії С. Айтала, має бути один Ресурсний Центр для країни або навіть лише один для всього світу, за допомогою якого кожен отримує можливість підключитися через інформаційно-комунікаційні технології до інформаційного ресурсу та завантажувати аудіо-, текстові та відеофайли, що забезпечило б рівність доступу до будь-якого з цих типів ресурсів незалежно від статі, регіону, віросповідання, економічного стану та країни походження користувачів (див. рис. 1):

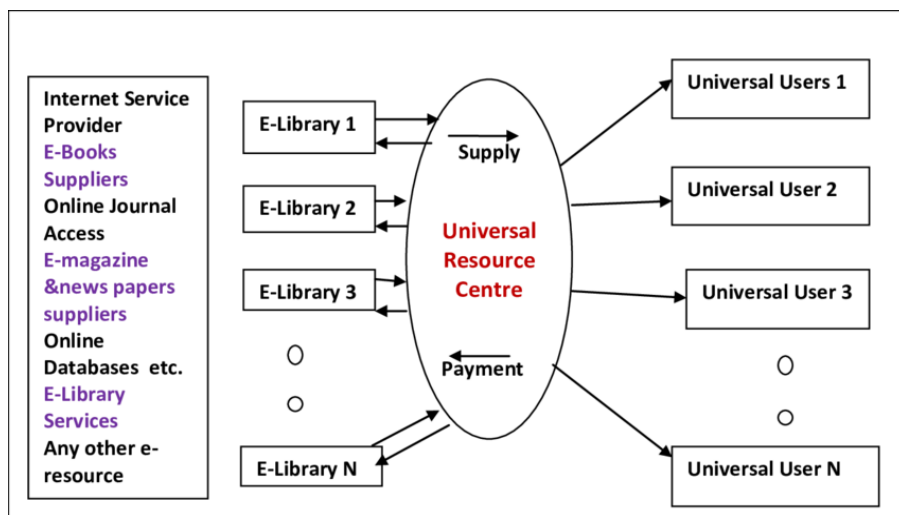


Рис. 1. Концептуальна модель майбутньої електронної бібліотечної системи (Універсальний Ресурсний Центр) С. Айтала. Джерело: <https://cutt.ly/ktAQbPw>.

Проте, акцентуючи на ресурсно-технологічній складовій бібліотеки, запропонована С. Айталом модель ігнорує її соціокомунікаційну складову. Адже бібліотека (навіть «SMART») являє собою не лише поєднання ресурсу і технологій, до яких надається доступ користувачу. Це також і середовище комунікації і спілкування, обміну знаннями і досвідом, простір соціалізації.

Згадані особливості бібліотеки враховуються С. Назаровцем та Є. Кулик, які розглядають бібліотеку ширше, ніж сукупність розподіленого ресурсу і технологій: у контексті поширення форм спільної дії – «Відкриті знання» (Open Knowledge), «Відкриті інновації» (Open Innovation), кодизайн (Co-design), коворкінг (Coworking), краудсорсинг (Crowdsourcing), спільнокошт (Crowdfunding), хо-

лакратія (Holacracy) – вчені обґрунтовують як модель бібліотеки майбутнього Бібліотеку 4.0, засновану на принципі взаємодії читача, бібліотекаря та технології штучного інтелекту (ТШІ). Науковці погоджуються із трьома ознаками бібліотеки майбутнього, визначеними американським фахівцем С. Годіном: 1) «Повсюдність» (ubiquity) – доступність технологій Веб 4.0 у будь-який час і в будь-якому місці; 2) «Ідентичність» (identity) – надання користувачам наборів персоналізованих послуг; 3) «Зв'язок» (connection) – пов'язаність користувачів з іншими користувачами (Назаровець & Кулик, 2017, с. 6).

Раніше схожий підхід був презентований Я. Но (Y. Noh, 2015), яка аргументувала можливість адаптації концепту і моделі Бібліотеки 4.0 до будь-якої бібліотеки, незалежно від її виду (Noh, 2015). За висновками дослідниці, як правило, до особливостей Веб 4.0 вчені відносять доступність, підключення, мережевість та інтелектуальні технології. Відповідно, основними характеристиками Бібліотеки 4.0 є наявність інтелектуально організованих, масивних даних, розширена реальність, високотехнологічне обладнання та «нескінченний творчий простір», а ключовими словами, які найкраще пояснюють Бібліотеку 4.0, – інтелектуальна, «Мейкерспейс» (Makerspace), контекстно-залежні інтелектуальні системи, відкритий код, великі дані, хмарний сервіс, розширена реальність, сучасні дисплеї та бібліотекар 4.0.

З урахуванням принципів відкритості і залучення Х. Йохумсеном (H. Jochumsen), К. Х. Расмуссен (C. H. Rasmussen), Д. Скот-Хансен (D. Skot-Hansen) (2012) було обґрунтовано модель бібліотеки чотирьох просторів, розроблену за досвідом публічних бібліотек північноєвропейських країн. Модель складається з чотирьох «просторів», які перетинаються між собою, – простору натхнення, простору навчання, колективного простору (зборів / засідань) і простору перформансу. Загальною метою цих чотирьох просторів є підтримка в майбутньому реалізації публічними бібліотеками таких чотирьох цілей: набуття користувачами досвіду, їх залучення, розширення їх можливостей, розробка і впровадження інновацій (Jochumsen et al., 2012).

Простір натхнення покликаний стимулювати змістовні переживання і генерування нових знань. Місце для зустрічей – створювати умови для діалогу і полілогу у відкритому, публічному просторі бібліотеки, для обговорення і апробації ідей і проектів, пошуку однодумців і партнерів. Навчальний простір – це місце, де діти, молодь і дорослі можуть відкривати та досліджувати світ, вдосконалюючи свої навички завдяки відкритому, безперешкодному доступу до знань та інформації, адже бібліотека – це, з одного боку, простір неформального навчання, а з іншого – простір, який сприяє навчанню у формальних навчальних закладах. Бібліотека як перформансний простір передбачає можливість співтворення користувачів на основі тих знань і інформації, доступ до яких надає бібліотека. Це креативний простір самореалізації та апробації інноваційних рішень (Там само).

Переваги запропонованої чотирипростірної моделі поряд із багатоцільовою бібліотекою А. Галлуцці підкреслюються А. Салареллі в контексті аналізу застосування методу моделювання в бібліотекознавстві і вирішення завдання з розробки і обґрунтування моделі, яка «може, а точніше, намагається відповісти відповідним чином на складні потреби сучасного світу, уникаючи рішень, які від початку

обмежені рамками організації простору, послуг та функцій, і, водночас, є редукційними в площині діалектики між традицією та зміною» (Salarelli, 2016).

Чотирипростірна модель бібліотеки, так само, як і багаточільова бібліотека А. Галлуцці та моделі Бібліотеки 4.0, може бути корисним інструментом щодо «проектування, створення, упорядкування, розвитку, та модернізації бібліотек, адже пропонує не просто суму попередніх компонентів, але їх включення в загальну діалектику, уникаючи обмеження кожного його прогностичним покликанням» (Salarelli, 2016). Водночас, запропонована модель розкриває, власне, не стільки функціонування бібліотеки як інституції, скільки організацію бібліотечного сервісу. Разом із тим, бібліотечний сервіс не може бути наданий сам собою, без забезпечення попередніх умов – організації необхідного простору, наявності потрібних фахівців, розробки номенклатури продуктів і послуг.

Із позиції висновку А. Салареллі (Salarelli, 2016) стосовно потреби розробки моделі бібліотеки, яка відповідала б таким вимогам і характеристикам постіндустріального контексту, як здатність адаптуватися до мінливих умов навколишнього середовища, послідовний гібридизм співіснування старого і нового, комунікація як стрижень функціонування організації, на часі є модель гнучкої бібліотеки, яка дасть змогу окреслити стратегічні орієнтири розвитку бібліотеки як соціального інституту в умовах становлення інформаційного суспільства.

МЕТОДИ І МАТЕРІАЛИ ДОСЛІДЖЕННЯ.

Розробка концептуальної моделі гнучкої бібліотеки стала можливою завдяки використанню системного і логічного методів, а також методів зовнішнього і включеного спостереження, конструювання, моделювання і прогнозування, які уможливили на основі аналізу наявного теоретичного доробку в галузі бібліотекознавства і практичного досвіду бібліотечної діяльності запропонувати модель гнучкої бібліотеки як відкритої системи, складовими якої є такі елементи, як «бібліотечний простір», «бібліотечний сервіс», «кадровий потенціал» і «клієнтське середовище». Діалектичний метод у аспекті взаємозв'язку форми і змісту дав змогу зробити висновок стосовно впливу внутрішніх трансформацій елементів моделі бібліотеки на зовнішні прояви і специфіку її функціонування.

БІБЛІОТЕКА МАЙБУТНЬОГО КРИЗЬ ПРИЗМУ ОРГАНІЗАЦІЙНИХ ФОРМ ІНФОРМАЦІЙНОГО СУСПІЛЬСТВА.

Розробка моделі бібліотеки майбутнього потребує урахування специфіки того середовища, в якому цій бібліотеці доведеться функціонувати, а саме – інформаційного суспільства, до особливостей якого відносять софтизацію (сервісну економіку), демасифікацію і персоналізацію послуг, мережевість, «віртуалізацію», диференціацію та інтеграцію професій, зростання значення людського потенціалу.

Усі ці риси є взаємопов'язаними і взаємообумовленими. Спринчинена заго-стренням конкуренції софтизація економіки спровокувала тенденцію до демасифікації і персоналізації послуг, коли вирішальним фактором успіху стало дотримання гасла «кожному користувачеві – потрібну йому послугу». Відхід від властивого індустріальному суспільству принципу масовості і надання стандартного набору послуг у бібліотечному обслуговуванні (забезпечення, переважно, до-

ступу до документів та фактографічної інформації) став викликом для бібліотек і спричинив необхідність пошуку нових форм організації діяльності, за рахунок яких можна було б частково залучати потенціал інших інституцій і посилити в такий спосіб спроможність установи відповідати користувачьким запитам.

За принципом «мережевого підприємства» М. Кастельса, для організаційної форми бібліотеки майбутнього можна прогнозувати виокремлення в рамках реалізації конкретних бізнес-проектів певних підрозділів, які на основі відповідних угод взаємодітимуть як структурні компоненти з підрозділами інших бібліотек (і не лише бібліотек, а і музеїв, архівів, видавництва) у межах цілісної мережевої структури, діяльність якої спрямована на досягнення визначеної проектом цілі. Тенденцію до такої трансформації засвідчує досвід корпоративної взаємодії вітчизняних і зарубіжних бібліотек. Потреба у вибудовуванні таких мереж обумовлюється різноманітністю запитів користувачів в умовах обмежених можливостей кожної конкретної установи. Бібліотеки мають навчитися доповнювати і розширювати свій сервісний потенціал через взаємодію з іншими інституціями і в такий спосіб посилювати спільну інституційну спроможність на інформаційному ринку. По завершенні проекту створені мережі реконфігуруються відповідно до нових потреб. Принцип мережовості під час виконання певних завдань і програм може, також, реалізовуватися бібліотекою шляхом децентралізації управління і розбудови горизонтальної взаємодії між власними підрозділами, або через укладання угод і створення єдиної мережі між великими бібліотеками та дрібним і середнім бізнесом.

Наприклад, проект зі створення цифрової колекції, віртуальної виставки або екскурсії за технологією віртуальної реальності, мобільного застосунку тощо самотужки фінансово, технологічно, кадрово здатна реалізувати далеко не кожна не лише вітчизняна, а і зарубіжна бібліотека. Утім, це не означає, що такі проекти не можуть бути реалізованими в принципі. Бібліотека, яка хотіла б запропонувати своїм користувачам подібні продукти і послуги, може звернутися за грантовою підтримкою, одночасно замовляючи в інших суб'єктів інформаційного ринку ті послуги, яких вона потребує для реалізації проекту (наприклад, сканування, фотозйомка, створення промо матеріалів), та залучаючи компанії-розробників контенту і видавництва.

У такій організаційній конструкції працівники задіяних у виконанні проекту підрозділів, крім підпорядкування керівникам цих підрозділів, звітують, також, і керівнику проекту як «тимчасовому» начальнику. Таким чином, типові команди проектів можуть включати «людей із фабрики, дослідників, торговців, інженерів і фінансистів, а також представників інших підрозділів» (Тоффлер, 2004).

Організаційні обриси мережевої бібліотеки не є сталими. Залежно від напрямів діяльності і тих проектів, які установа реалізує, її структура стає гнучкою – вона може розширюватися за рахунок залучення організаційного потенціалу інших інституцій, або скорочуватися після завершення проектів.

Мережева бібліотека не є бібліотечною мережею або бібліотекою з окремими філіями – це організаційна структура, що спрямовує свою діяльність на реалізацію конкретних бізнес-проектів, у яких беруть участь різні інституції і організації через свої структурні підрозділи. Така мережа функціонує за принципом розподіленого підприємства, окремі структури якого гіпотетично можуть бути

розташованими навіть у різних країнах. Інституція, яка є ядром мережі, при цьому залишається самодостатнім суб'єктом діяльності і є відповідальною за якість кінцевого результату – створені нові продукти та послуги, які розширюють номенклатуру бібліотечного сервісу. Іншими словами, мережева бібліотека – це бібліотека, яка орієнтується на маркетингову стратегію розвитку і є інтерактивною, відкритою як для ініціатив, так і для партнерства.

До ключових конкурентних переваг мережевої форми організації діяльності відносять:

- швидкість виконання ринкового замовлення;
- можливість зниження сукупних витрат;
- можливість більш повного задоволення потреб замовника;
- можливість гнучкої адаптації до змін навколишнього середовища;
- можливість знизити бар'єри виходу на нові ринки (Катаев, 2002).

Основними характеристиками такої форми організації є:

- відкрита розподілена структура;
- гнучкість;
- пріоритет горизонтальних зв'язків;
- автономність і вузька спеціалізація членів мережі;
- високий статус інформаційних і кадрових засобів інтеграції (Там само).

Адаптації бібліотек до умов інформаційного суспільства сприятиме, також, «віртуалізація», або максимальне переведення в онлайнний режим, бібліотечних процесів. Ситуація, яка склалася в світі у першій половині 2020 р. у зв'язку з поширенням коронавірусної інфекції, виявила безпрецедентну затребуваність дистанційних форм роботи і комунікації. В умовах суворого карантину і неможливості зібрань у реальному просторі хмарні сервіси і онлайнні платформи для комунікації довели свою ефективність. Проведення тренінгів і занять із використанням таких сервісів, як Google Classroom, Microsoft Teams, Moodle, Zoom тощо, засвідчило, що в онлайнному режимі можливо не лише забезпечити пошук потрібного документа і доступ до його змісту, а й проведення презентації книги, семінару, круглого столу тощо. Широкі перспективи у налагодженні дистантної взаємодії в рамках бібліотечного обслуговування відкриває, також, впровадження в бібліотечну практику імерсивних технологій.

Організація і підтримка функціонування побудованого на використанні інтернет-технологій бібліотечного сервісу потребує відповідних інновацій в управлінні кадровим потенціалом – створення умов для найбільш повного розкриття, інтеграції та набуття нових компетентностей співробітниками установи, формування мотивації у працівників бібліотеки до опанування і використання нових знань. У новітніх умовах затребуваним стає фахівець-універсал, який здатен швидко переключатися з одного завдання на інше, поєднувати умовні технологічні компетентності із соціогуманітарними, розуміти можливості їх застосування у практичній діяльності.

Інтернет-технології уможливають організацію для працівників найбільш комфортних умов для праці – зокрема, зручного часу і місця. Ще раніше Е. Тоффлер передбачав, що нова виробнича система зможе перенести мільйони робочих місць із заводів і фабрик додому, і робота таких організацій все менше залежатиме від часу доби. Віддалено, без прив'язки до будівлі бібліотеки, бібліо-

течний працівник може проводити заходи не лише в рамках звичайного 8-годинного робочого дня, а й у гнучкому режимі – до або після його формального завершення – тоді, коли це зручно для користувачів, залучаючи при цьому не лише тих, хто мешкає поблизу від бібліотеки, а і користувачів з інших міст і навіть країн. Примітно, що для тих виробничих завдань, які виконуються в межах наукових досліджень науковими працівниками, гнучкий та дистанційний режими роботи вже передбачені п. 2 ст. 6 Закону України «Про наукову і науково-технічну діяльність» (2015). Подальший відхід від принципу синхронізації в організації праці, комбінація гнучкого часу, частково зайнятого часу і нічної роботи призводитиме до того, що все більше і більше людей працюватимуть поза режимом фіксованого розкладу робочого часу і що все суспільство тяжітиме в бік цілодобової роботи. Робочий простір при цьому перенеситиметься додому (Тоффлер, 2004).

Говорячи про організаційні трансформації майбутнього, Е. Тоффлер (2003) обґрунтовує ідею гнучкої фірми і підкреслює, що така організація перестане «бути мулом» і перетворюється на «команду, що складається з тигра, зграї піраній, одного або двох міні-мулів і, хто знає, може бути, навіть рою бджіл, які збирають інформацію. ... Бізнес завтрашнього дня може втілити безліч різних форм у рамках однієї структури. ... Компанія, можливо, могла б мати всередині себе підрозділи монастирського типу, які пишуть комп'ютерні програми; дослідницьку команду, організовану, як квартет джазових імпровізаторів; шпигунську мережу зі своїми відділами, працюючу в рамках закону і за правилами, які потрібно знати, щоб вести пошук можливостей злиття або придбань; групу збуту, організовану як високомотивоване «плем'я», зі своїми військовими піснями і емоційними ритуалами» (с. 232–233).

Таким чином, можна прогнозувати ефективність дотримання принципу персоналізації, який вже зараз спостерігається під час задоволення потреб користувачів, також і стосовно організації функціонування різних структурних підрозділів установи і її окремих працівників.

МОДЕЛЬ ГНУЧКОЇ БІБЛІОТЕКИ.

Гнучкість бібліотеки обумовлюється її відкритістю.

Слідом за Х. Йохумсеном, К. Х. Расмуссен, Д. Скот-Хансен (Jochumsen et al., 2012) передусім говоритимемо про простір бібліотеки («бібліотечний простір») як середовище, в якому, власне, відбувається бібліотечне обслуговування. Запропоновані данськими дослідниками чотири простори розглядатимемо як компоненти загального бібліотечного простору як одного з базових елементів моделі гнучкої бібліотеки. В умовах цифровізації і віртуалізації продуктів і послуг бібліотечний простір фізично виходитиме за межі бібліотечної будівлі (бібліотечного приміщення, яке функціонує як внутрішній бібліотечний простір) і включатиме також той сегмент віртуального простору інтернет-середовища, який створюється і контролюється бібліотекою: її інтернет-ресурси, офіційні коментарі на інших інтернет-ресурсах, інтернет-представництва. Крім того, бібліотечний простір включає також і ті локації реального середовища поза бібліотечною будівлею, за допомогою яких бібліотека наближує свої продукти і послуги до користувача (зовнішній бібліотечний простір), – виставкові зали, які використовуються для проведення бібліотечних книжкових виставок, пересувні бібліотеки, вуличний простір під час проведення флеш-мобів тощо. Бібліотечний простір – це той про-

спір, в якому відбувається безпосередня і опосередкована (через створені продукти і ресурси) комунікація бібліотечного працівника і користувача. У перспективі бібліотечний простір все більше втрачатиме чіткі обриси і межі, він може швидко розширюватись у контексті розвитку бібліотечного сервісу – створення нових інтернет-ресурсів, охоплення нових соціальних мереж, збільшення кількості заходів поза межами бібліотечної будівлі, – зможе змінювати контури у разі направлено розвинутого певного виду обслуговування (наприклад, надання переваги віртуальному обслуговуванню замість обслуговування в режимі офф-лайн, може призвести до трансформації бібліотеки в «ресурсний центр» і посиленого розвитку саме віртуального сегмента бібліотечного простору), а може, за необхідності, стискатися до розміру бібліотечної будівлі або приміщення бібліотеки в рамках іншої інституції (як-от для деяких бібліотек закладів вищої освіти або шкільних бібліотек). Таким чином, можна говорити про гнучкість простору бібліотеки майбутнього, її певний «вихід за межі», за влучним висловом українських бібліотекарів, об'єднаних Українською бібліотечною асоціацією ("Інша бібліотека", 2019) (див. рис. 2).



Рис. 2. Модель гнучкої бібліотеки.

Незалежно від масштабів бібліотечного простору його ключовим призначенням є забезпечення бібліотечного обслуговування – задоволення інформаційно-комунікаційних потреб користувачів. Найбільші ризики, які в цьому контексті постають перед бібліотеками в умовах переходу до інформаційного суспільства, – необхідність оперативно реагувати на швидкі зміни в потребах користувачів, що пояснюються і обумовлюються прискореним пристосуванням останніх до умов експонентного розвитку технологій. Ми є свідками того, як за останні 20 років формувались

користувацькі потреби спочатку в доступі до електронної інформації, потім – до інтернет-інформації, згодом – до інформації у смартфоні, а нині – в середовищі віртуальної реальності. У відповідь на зміни у потребах користувачів протягом цього часу відбувалася трансформація у бібліотечному сервісі, і поряд із документним і фактографічним з'явилося концептографічне і знаннєве обслуговування (Гранчак, 2019, с. 26). Тож як відображення взаємодії користувача з бібліотекою наступним елементом моделі гнучкої бібліотеки є вибудований навколо бібліотечних ресурсів і продуктів «бібліотечний сервіс», який під впливом розвитку технологій і клієнтських потреб слідом за бібліотечним простором набуває гнучкості за рахунок розширення номенклатури бібліотечних продуктів і послуг.

Створення нових продуктів і послуг, які, згідно з принципом персоналізації, були б адресно спрямовані на задоволення потреб конкретного користувача або певної соціальної групи, потребує відповідних компетентностей бібліотечних кадрів. Враховуючи, що будь-яке навчання, перенавчання та підвищення кваліфікації бібліотечного персоналу потребуватиме часу, оперативне надання бібліотекою інноваційних послуг стає можливим за рахунок залучення потенціалу самих клієнтів, які стояли біля витоків формування нових обставин і технологій і, не виключено, впливали на їх появу. Ідеться про залучення потенціалу волонтерів, тренерів, експертів тощо. З цього приводу О. Сербін і Є. Кулик (2019) зазначають, що «сучасна бібліотека як комунікативна платформа створена для того, щоб фахівці різних галузей користувалися її сервісами, водночас саме релевантні запити таких користувачів є додатковим чинником розвитку наповнення бібліотечно-інформаційних сервісів. Тому залучення фахівців із галузей поза межами бібліотечного професійного кола матиме позитивний вплив на процес якісного оновлення знаннєвої бази та комплексу навичок і вмінь тих бібліотечно-інформаційних фахівців, хто справді цього прагне і бачить себе в системі взаємодії між читачем та бібліотечно-інформаційним ресурсом» (с. 66).

Те саме стосується і залучення потенціалу користувачів до розвитку бібліотечних ресурсів. За спостереженням В. Бондаренко, потреба оптимізації бібліотечного інтернет-обслуговування спонукала бібліотечних працівників мотивувати користувачів долучатися до процесу інфотворення (наприклад, доповнення бібліотечних інтернет-ресурсів інформацією на основі вікі-технологій) та виявляти в такий спосіб їх «приховані» знання та інтелектуальний потенціал.

На переконання дослідниці, ця тенденція дає змогу говорити про формування інтелектуального користувацького потенціалу як сукупності знань користувачів, які можуть бути застосовані в інформаційній діяльності бібліотеки. Бібліотечний інтелектуальний потенціал, відповідно, становитиме сукупність знань бібліотечного персоналу, які використовуються в інформаційній діяльності бібліотеки (Бондаренко, 2016, с. 33).

Синергія інтелектуального користувацького і бібліотечного потенціалів розширює можливості бібліотеки з інформаційного сервісу, закладає підґрунтя для оперативної адаптації продуктів і послуг бібліотеки під потреби користувачів та, водночас, зміщує вектор докладання зусиль із боку бібліотечного персоналу, актуалізує здатність бібліотечних працівників до модерації та координації діяльності. Формується необхідність доповнення традиційних фахових компетентностей бібліотекарів можливістю розробки концепції продукту або послуги, плану з їх

впровадження, залучення відповідних фахівців, створення комфортного комунікаційного простору. Відповідно, зростає необхідність організації підвищення кваліфікації бібліотечних працівників упродовж життя, створення умов для опанування ними потрібних компетентностей, які часто мають міждисциплінарний або крос-дисциплінарний характер.

Стратегією розвитку бібліотечної справи на період до 2025 року «Якісні зміни бібліотек для забезпечення сталого розвитку України» передбачено актуалізацію системи знань, вмінь і навичок персоналу бібліотек і трансформацію системи їхньої безперервної освіти відповідно до міжнародних стандартів. Розвиток професійних компетентностей бібліотекарів через розбудову безперервної освіти – одна зі стратегічних цілей діяльності Української бібліотечної асоціації (Сербін & Кулик, 2019, с. 57–58). Що ж до усвідомлення потреби у навчанні протягом життя самих бібліотекарів, то, за даними дослідження, проведеного О. Сербіним та Є. Кулик (2019), «респонденти, незалежно від віку, досвіду формального навчання, напругу бібліотечно-інформаційної діяльності, позитивно сприймають навчання протягом життя та усвідомлюють його значення на шляху поступу бібліотек в умовах економічних, технологічних, соціальних змін» (с. 65).

Таким чином, в умовах переходу до інформаційного суспільства структура бібліотечного персоналу і його компетентності набувають гнучкості і стають адаптивними до актуальних потреб бібліотечного сервісу, при цьому стратегічним вектором розвитку післядипломної освіти має стати міждисциплінарність, що відповідним чином позначатиметься на змісті освітніх програм підвищення кваліфікації, а також відбиватиметься у фахових компетентностях тренерів. Запрошені експерти і викладачі інших спеціальностей навчатимуть бібліотечних працівників, які виступатимуть користувачами освітніх послуг, а згодом відбуватиметься масштабування опанування потрібними компетентностями всередині бібліотечної системи.

Як бачимо, ролі користувачів і бібліотекарів як суб'єктів, які отримують і надають послуги, в умовах налагодження гнучкого бібліотечного обслуговування виявляють своєрідну дифузю. При цьому стають гнучкими як структура бібліотечного персоналу і його компетентностей, так і структура клієнтського середовища, частина суб'єктів якого періодично набуває статус партнерів бібліотеки і долучається до бібліотечних процесів як волонтери, експерти і тренери. У результаті цього долучення поряд з елементом «клієнтське середовище» моделі гнучкої бібліотеки утворюється елемент «кадровий потенціал» бібліотеки як результат синергії інтелектуального користувацького і бібліотечного потенціалів.

ВИСНОВКИ

Отже, модель гнучкої бібліотеки складається з елементів «бібліотечний простір», «бібліотечний сервіс», «кадровий потенціал» і «клієнтське середовище». Гнучкість такої бібліотеки зумовлюється її мережевістю та функціонуванням як відкритої системи, що перебуває у взаємодії з оточуючим середовищем клієнтських потреб. При цьому відкритість бібліотеки як системи вимагає застосування в її управлінні маркетингового підходу, який передбачає вивчення запитів і потреб користувачів і спрямування діяльності на адресне вироблення тих продуктів і послуг, які найкращим чином забезпечуватимуть їх задоволення. Внаслідок застосу-

вання маркетингового підходу бібліотечний сервіс у вигляді певної номенклатури продуктів і послуг переживає постійні трансформації – у відповідь на нові запити користувачів з'являються нові продукти і послуги та видозмінюються або зникають старі, що дає підстави говорити про гнучкість цього компонента моделі.

Що стосується компонента «бібліотечний простір», то його гнучкість досягається за рахунок використання бібліотекою реального, і віртуального середовищ, а також її «виходу за межі» – використання в процесі обслуговування не лише приміщень бібліотеки (внутрішнього бібліотечного простору), а і громадського простору (зовнішнього бібліотечного простору). Останнє актуальне і для роботи бібліотечного персоналу з підготовки бібліотечних продуктів і послуг, яка може здійснюватися дистанційно та в режимі гнучкого робочого часу.

Стрімкий розвиток інформаційних технологій вимагає, також, гнучкості від кадрового потенціалу бібліотеки. З одного боку, ідеться про необхідність вдосконалення навичок бібліотечних фахівців, що обумовлює гнучкість комплексу компетентностей, якими вони володіють. З іншого – про залучення до виконання завдань, що постають під час бібліотечного обслуговування, потенціалу самих клієнтів, які виступають у ролі волонтерів, експертів та тренерів.

Організаційна, кадрова, сервісна гнучкість бібліотеки в перспективі забезпечить її адаптивність до умов динамічних змін і здатність відповідати у своїй діяльності ключовим принципам інформаційного суспільства – повсюдності, повсякчасності, ідентифікації (персоналізації) і залученню.

СПИСОК ПОСИЛАНЬ

- Бондаренко В. Бібліотечне інтернет-обслуговування: стан та перспективи : [монографія]. Київ, 2016. 276 с. URL: <https://cutt.ly/jtAnTmb> (дата звернення: 04.04.2020).
- Гранчак Т. Орієнтири розвитку бібліотек у середовищі покоління Z. *Український журнал з бібліотекознавства та інформаційних наук*. 2019. № 3. С. 20–35.
- Інша бібліотека – вийти за межі: щорічна конференція ВГО Українська бібліотечна асоціація. *Українська бібліотечна асоціація*. 2019. 1.12. URL: <https://cutt.ly/MtAnkhi> (дата звернення: 04.04.2020).
- Катаев А. В. Анализ особенностей организации и управления виртуальными предприятиями. *Известия ТРТУ*. 2002. № 1. С. 182-185. URL: <https://cutt.ly/4tAQohH> (дата обращения: 04.04.2020).
- Назаровець С., Кулик Є. Бібліотека 4.0: технології та сервіси майбутнього. *Бібліотечний вісник*. 2017. № 5. С. 3–14.
- Про наукову і науково-технічну діяльність: Закон України від 26 листоп. 2015, № 848-VIII. Законодавство України. *Офіційний веб-портал Верховної Ради України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/848-19> (дата звернення: 04.04.2020).
- Сербін О., Кулик Є., Професійне вдосконалення бібліотекарів в умовах необхідності якісних змін галузі. *Український журнал з бібліотекознавства та інформаційних наук*. 2019. № 3. С. 56–70.
- Тоффлер Э. Метаморфозы власти : пер. с англ. Москва : ООО «Издательство АСТ», 2003. 669 с. URL: <https://cutt.ly/stAmEAf> (дата обращения: 04.04.2020).
- Тоффлер Э. Третья волна. Москва : ООО «Издательство АСТ», 2004. 261 с. URL: <https://cutt.ly/ttAn6NE> (дата обращения: 04.04.2020).

- Aithal S. Smart Library Model for Future Generations. *International Journal of Engineering Research and Modern Education (IJERME)*. 2016. Vol. 1, Iss. 1. P. 693–703. URL: <https://cutt.ly/ktAQBPw> (accessed: 04.04.2020).
- Hayes R. M. *Models for Library Management, Decision-Making, and Planning*. San Diego, CA : Academic Press, 2001. 278 p. (Library and Information Science Series.).
- Jochumsen H., Rasmussen C. H., Skot-Hansen D. The four spaces – a new model for the public library. *New Library World*. 2012. Vol. 113, № 11/12. P. 586–597. <https://doi.org/10.1108/03074801211282948>.
- Noh Y. Imagining Library 4.0: Creating a Model for Future Libraries. *The Journal of Academic Librarianship*. 2015. Vol. 41, Iss. 6. P. 786–797. URL: <https://cutt.ly/BtAQKqQ> (accessed: 04.04.2020).
- Salarelli A. Towards a Critique of the Concept of Model in Library Science. *The Identity of the Contemporary Public Library* / Eds.: Pulido M. P., Vivarelli M. Milano, 2016. P. 153–168. <https://cutt.ly/lD1ZQUO> (accessed: 11.08.2020).

REFERENCES

- Bondarenko, V. (2016). *Bibliotechne internet-obsluhovuvannia: stan ta perspektyvy [Library Internet service: status and prospects]* [Monograph]. The National Library of Ukraine named after VI Vernadsky. <https://cutt.ly/jtAnTmb> [in Ukrainian].
- Hranchak, T. (2019). Oriientyry rozvytku bibliotek u seredovyshchi pokolinnia Z [Landmarks for Library Development in the Conditions of the Generation Z]. *Ukrainskyi zhurnal z bibliotekoznavstva ta informatsiinykh nauk*, 3, 20–35 [in Ukrainian].
- Ukrainska bibliotечna asotsiatsiia (2019, December 1). *Insha biblioteka – vyty za mezhi: shchorichna konferentsiia VHO Ukrainska bibliotечna asotsiatsiia [Another library – go beyond: the annual conference of the Ukrainian Library Association]*. <https://cutt.ly/MtAnkhi> [in Ukrainian].
- Kataev, A. V. (2002). Analiz osobennostey organizatsii i upravleniya virtualnyimi predpriyatiyam [Analysis of the peculiarities of the organization and management of virtual enterprises]. *Izvestiya TRTU*, 1, 182–185. <https://cutt.ly/4tAQohH> [in Russian].
- Nazarovets, S., & Kulyk, Ye. (2017). Biblioteka 4.0: tekhnolohii ta servisy maibutnoho [Library 4.0: Technology and Services of the Future]. *Bibliotечnij visnik*, 5, 3–14. http://nbuv.gov.ua/UJRN/bv_2017_5_3 [in Ukrainian].
- Verkhovna Rada of Ukraine. (2015, November 26). *Pro naukovu i naukovo-tekhnichnu diialnist [About scientific and scientific and technical activity]*. Law of Ukraine from November 26 2015, № 848-VIII. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/848-19> [in Ukrainian].
- Serbin, O., & Kulyk, Ye. (2019). Profesiine vdoskonalennia bibliotekariv v umovakh neobkhidnosti yakisnykh zmin haluzi [Professional Development of Librarians due to the Necessity of Qualitative Changes of the Branch]. *Ukrainian Journal on Library and Information Science*, 3, 56–70 [in Ukrainian].
- Toffler, A. (2003). *Metamorfozyi vlasti [Metamorphosis Power]*. ООО "Izdatelstvo ACT". <https://cutt.ly/stAmEaf> [in Russian].
- Toffler, A. (2004). *Tretya volna [The Third Wave]*. ООО "Izdatetstvo ACT". <https://cutt.ly/ttAn6NE> [in Russian].
- Aithal, S. (2016). Smart Library Model for Future Generations. *International Journal of Engineering Research and Modern Education (IJERME)*, 1(1), 693–703. <https://cutt.ly/ktAQBPw> [in English].
- Hayes, R. M. (2001). *Models for Library Management, Decision-Making, and Planning*. Academic Press. (Library and Information Science Series) [in English].

- Jochumsen, H., Rasmussen, C. H., & Skot-Hansen, D. (2012). The four spaces – a new model for the public library. *New Library World*, 113(11/12), 586–597. <https://doi.org/10.1108/03074801211282948> [in English].
- Noh, Y. (2015). Imagining Library 4.0: Creating a Model for Future Libraries. *The Journal of Academic Librarianship*, 41(6), 786–797. <https://cutt.ly/BtAQKqQ> [in English].
- Salarelli, A. (2016). Towards a Critique of the Concept of Model in Library Science. In M. P. Pulido, & M. Vivarelli (Eds.), *The Identity of the Contemporary Public Library* (pp. 153–168). Ledizioni. <https://cutt.ly/lD1ZQUO> [in English].

UDC 021:004.77

Tetiana Hranchak,

*Leading Research Fellow of the Department for
the Intellectual Property Protection of the National
Library of Ukraine named after V. I. Vernadsky,
Dr. Hab. in Social Communications, Professor
(Kyiv, Ukraine)*

e-mail: granchakt@ukr.net

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7854-580X>

CONCEPTUAL MODEL OF FLEXIBLE LIBRARY

The article is devoted to the substantiation of the model of flexible library as a theoretical reference point for the development of libraries in the transition to the information society.

The application of the system method, as well as methods of design, modeling, and forecasting based on the analysis of existing theoretical achievements in the field of library science and practical experience of library activity made it possible to propose a model of a flexible library as an open system, which includes such elements as “library space”, “library service”, “human resources” and “client environment”, which are considered taking into account the key characteristics of the information society – networking, service economy, personalization, cooperation, virtualization, involvement. “Library space” is defined as a space in which there is a direct and indirect (through the created products and resources) communication of the librarian and the user both in real and in the virtual environment, both in the library and outside it, which determines the flexibility of the library space. “Library service” is considered as the interaction of the user with the library, which is built around library resources and products. Changes in the range of library products and services determine the flexibility of the library service. “Human resources” is defined as a result of the synergy of the users’ and libraries’ intellectual potential. Its flexibility is achieved through the development of competencies of librarians, structural changes in the organization of library staff, as well as the involvement of subjects of the client environment as partners of the library. Changing the status of some subjects of the client environment from library users to library partners, in turn, affects the flexibility of the “client environment”.

Organizational, personnel, service flexibility of the library in the future will ensure its adaptability to the conditions of dynamic changes and the ability to meet the key principles of the information society – ubiquity, timelessness, identification (personalization) and involvement.

Keywords: library, a model of a flexible library, library space, library service, information society.