

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
«ПОЛТАВСЬКА ПОЛІТЕХНІКА ІМЕНІ ЮРІЯ КОНДРАТЮКА»

Кафедра українознавства, філософії та інформаційно-гуманітарних студій

Кваліфікаційна робота

**КОНЦЕПТУАЛЬНІ ТА ТЕХНОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ВПРОВАДЖЕННЯ
КОРПОРАТИВНИХ КОМУНІКАЦІЙНИХ ПЛАТФОРМ ДЛЯ
МОДЕРНІЗАЦІЇ СЕРВІСУ ПУБЛІЧНИХ БІБЛІОТЕК
(на прикладі Публічної бібліотеки імені А. Михайленка
Карлівської міської ради)**

здобувача першого (бакалаврського) рівня вищої освіти,
освітньо-професійної програми «Документознавство та інформаційна
діяльність» спеціальності 029 «Інформаційна,
бібліотечна та архівна справа»

_____ БІЛАНА Іллі Сергійовича

Науковий керівник

к. філол. н., доцент _____

МІЗИНА Ольга Іванівна

В. о. завідувача кафедри

д. і. н., професор _____

ПЕРЕДЕРІЙ Ірина Григоріївна

Полтава 2026

Деканові факультету філології,
психології та педагогіки
Національного університету
«Полтавська політехніка
імені Юрія Кондратюка
Анні АГЕЙЧЕВІЙ

здобувача першого (бакалаврського)
рівня вищої освіти, освітньо-професійної
програми «Документознавство та
інформаційна діяльність»
спеціальності 029 «Інформаційна,
бібліотечна та архівна справа»
Білана Іллі Сергійовича

ЗАЯВА

Прошу затвердити тему кваліфікаційної роботи «Концептуальні та технологічні аспекти впровадження корпоративних комунікаційних платформ для модернізації сервісу публічних бібліотек (на прикладі Публічної бібліотеки імені А. Михайленка Карлівської міської ради)».

Науковим керівником прошу назначити кандидата філологічних наук, доцента, доцента кафедри українознавства, культури та документознавства Мізіну Ольгу Іванівну.

26.02.2026

В.о. завідувача кафедри

Ірина ПЕРЕДЕРІЙ

Керівник

Ольга МІЗІНА

Національний університет «Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка»
Факультет філології, психології та педагогіки
Кафедра українознавства, культури та документознавства
Спеціальність 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа»

ЗАТВЕРДЖУЮ

В. о. завідувача кафедри українознавства,
культури та документознавства

_____ Ірина ПЕРЕДЕРІЙ

« ___ » _____ 2026 року

ЗАВДАННЯ

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧУ

Білану Іллі Сергійовичу

1. Тема роботи: Концептуальні та технологічні аспекти впровадження корпоративних комунікаційних платформ для модернізації сервісу публічних бібліотек (на прикладі Публічної бібліотеки імені А. Михайленка Карлівської міської ради).

Керівник роботи: кандидат філологічних наук, доцент кафедри українознавства, культури та документознавства Мізіна Ольга Іванівна.

2. Термін подання роботи: 12.06.2026.

3. Мета та завдання бакалаврської роботи: дослідити особливості впровадження корпоративних комунікаційних платформ у діяльність Публічної бібліотеки імені А. Михайленка Карлівської міської ради для модернізації сервісу та вдосконалення взаємодії з цільовою аудиторією; розкрити особливості інформаційно-комунікаційної діяльності публічних бібліотек; узагальнити досвід використання комунікаційних платформ у роботі сучасних бібліотек; проаналізувати склад організаційно-комунікаційної системи Публічної бібліотеки імені А. Михайленка; розробити рекомендації щодо модернізації сервісу Публічної бібліотеки імені А. Михайленка на основі цифрових технологій.

Дата видачі завдання

05.03.2026

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Термін виконання	Примітки
1	Теоретична частина	04.03.2026-31.03.2026	40 %
2	Аналітична частина	01.04.2026 – 30.04.2026	60 %
3	Виготовлення ілюстративного матеріалу та підготовка до захисту	01.05.2026 – 01.06.2026	100 %
4	Захист роботи	24.06.2026	

Здобувач _____

Ілля БІЛАН

Керівник роботи _____

Ольга МІЗІНА

АНОТАЦІЯ

Білан Ілля Сергійович. Концептуальні та технологічні аспекти впровадження корпоративних комунікаційних платформ для модернізації сервісу публічних бібліотек (на прикладі Публічної бібліотеки імені А. Михайленка Карлівської міської ради). Спеціальність 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа», освітня програма «Документознавство та інформаційна діяльність». Національний університет «Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка», Полтава, 2026.

У кваліфікаційній роботі розкрито особливості інформаційно-комунікаційної діяльності бібліотеки в умовах цифрової трансформації, визначено її роль як інформаційного, культурного, освітнього та комунікаційного центру громади. З'ясовано сутність корпоративних комунікаційних платформ, схарактеризовано їхні функціональні можливості, основні модулі та архітектурні підходи до побудови, зокрема монолітну, мікросервісну, хмарну й гібридну архітектуру.

У роботі проведено прикладний аналіз організаційно-комунікаційної системи Публічної бібліотеки імені А. Михайленка Карлівської міської ради. Визначено структуру бібліотеки, основні форми її роботи, традиційні й цифрові канали взаємодії з користувачами, партнерами та громадою. Проаналізовано представленість бібліотеки в цифровому середовищі, зокрема через блог, сторінки на Facebook, сайт Карлівської міської ради та інші онлайн-ресурси.

На основі проведеного аналізу обґрунтовано доцільність використання Google Workspace і Slack для модернізації бібліотечного сервісу. Google Workspace запропоновано застосовувати як інструмент зовнішньої комунікації з користувачами, партнерами, освітніми й культурними установами, а Slack – як платформу внутрішньої корпоративної взаємодії працівників бібліотеки. Розроблено практичні рекомендації щодо впровадження зазначених сервісів, що сприятиме покращенню координації роботи колективу, розвитку дистанційного обслуговування та формуванню сучасного цифрового середовища.

Ключові слова: публічна бібліотека, цифрова трансформація, комунікаційна діяльність, корпоративна комунікаційна платформа, бібліотечний сервіс, цифрові технології.

ABSTRACT

Bilan Illia Serhiiovych. Conceptual and technological aspects of the implementation of corporate communication platforms for modernizing public library services: A case study of the A. Mykhailenko Public Library of Karlivka City Council. Speciality 029 «Information, Library and Archives», educational and professional program «Documentation and Information Activity», National University «Yuri Kondratyuk Poltava Polytechnic», Poltava, 2026.

In the qualification paper, the features of library information and communication activities in the context of digital transformation are examined, and the library's role as an informational, cultural, educational, and communication centre of the community is defined. The essence of corporate communication platforms is clarified; their functional capabilities, main modules, and architectural approaches to development are characterized, including monolithic, microservice, cloud-based, and hybrid architectures.

The paper presents an applied analysis of the organizational and communication system of the A. Mykhailenko Public Library of Karlivka City Council. The structure of the library, its main forms of activity, and its traditional and digital channels of interaction with users, partners, and the community are identified. The library's representation in the digital environment is analysed, in particular through its blog, Facebook pages, the website of Karlivka City Council, and other online resources.

Based on the analysis conducted, the feasibility of using Google Workspace and Slack for the modernization of library services is substantiated. Google Workspace is proposed as a tool for external communication with users, partners, educational institutions, and cultural organizations, while Slack is recommended as a platform for internal corporate interaction among library staff. Practical recommendations for the implementation of these services are developed, which will contribute to improving the coordination of the team's work, developing remote services, and creating a modern digital environment for the library.

Keywords: public library, digital transformation, communication activities, corporate communication platform, library services, digital technologies.

63 pp., 29 pic., 4 tab., 66 sources.

ЗМІСТ

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ

ВСТУП	9
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВИКОРИСТАННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У БІБЛІОТЕЧНО-ІНФОРМАЦІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ.....	12
1.1. Інформаційно-комунікаційна діяльність публічних бібліотек у цифровому середовищі.....	12
1.2. Поняття, функціональні можливості та архітектура бібліотечних корпоративних комунікаційних платформ.....	21
РОЗДІЛ 2. КОНЦЕПТУАЛЬНО-ТЕХНОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ УДОСКОНАЛЕННЯ СЕРВІСУ ПУБЛІЧНОЇ БІБЛІОТЕКИ ІМЕНІ А. МИХАЙЛЕНКА КАРЛІВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ	30
2.1. Аналіз організаційно-комунікаційної системи Публічної бібліотеки імені А. Михайленка	30
2.2. Критерії вибору й умови реалізації цифрових платформ для модернізації сервісу бібліотеки	43
ВИСНОВКИ.....	55
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ДЖЕРЕЛ	57

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ

АБІС	-	автоматизована бібліотечна інформаційна система
ЄС	-	Європейський Союз
ІС	-	інформаційна система
КМУ	-	Кабінет Міністрів України
КЦБС	-	Карлівська централізована бібліотечна система
ПБ КМР	-	Публічна бібліотека Карлівської міської ради
ПЗ	-	програмне забезпечення
API	-	Application Programming Interface (прикладний програмний інтерфейс)
CMS	-	Content Management System (система керування контентом)
FAQ	-	Frequently Asked Questions (поширені запитання)
HRM	-	Human Resource Management (управління людськими ресурсами)
LMS	-	Learning Management System (система управління навчанням)
NLP	-	Natural Language Processing (обробка природної мови)
OPAC	-	Online Public Access Catalog (електронний публічний каталог)
PHP	-	Hypertext Preprocessor (препроцесор гіпертексту)
QR	-	Quick Response (швидкий відгук)
RSS	-	Really Simple Syndication (формат поширення оновлень сайту)
SMS	-	Short Message Service (служба коротких повідомлень)

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Сучасна бібліотека нині виконує завдання інформаційного, культурного, освітнього та комунікаційного центру громади. Водночас зростає потреба у впровадженні цифрових інструментів для швидкого обміну інформацією, надання дистанційного доступу до послуг та постійного підтримання зворотного зв'язку з цільовою аудиторією, з-поміж яких особливої популярності набувають комунікаційні платформи. Розуміння потенціалу та можливих переваг використання корпоративних комунікаційних платформ бібліотекою відкриває перспективи для модернізації сервісу, удосконалення іміджу, покращення взаємодії з користувачами, партнерами та співробітниками.

Стан наукового вивчення проблеми. Інформаційно-комунікаційна діяльність бібліотек в умовах цифрової трансформації стала об'єктом наукових праць Н. Бачинської, В. Касьян, Т. Биркович, І. Вільчанської, Л. Бутко, Д. Василенко, В. Саранчі, Н. Гагаріної, Ю. Горбань, Л. Прокопенко, О. Каракоз, В. Горового, М. Демченко, В. Мироненка, О. Івашкевич, С. Кісарець, Г. Колоскової, А. Михайлової, А. Овсієнко.

Основні складники та особливості впровадження корпоративних комунікаційних платформ у роботу сучасних установ культури досліджують М. Волошин, Т. Гусаковська, Б. Войт, А. Досенко, Х. Кметик-Подубінська, Н. Михалюк, О. Бінер, О. Федик, О. Синюк, Д. Олтаржевський, О. Павленко, М. Веретенник, Д. Сергієнко, Л. Сагер.

Натомість питання використання корпоративних комунікаційних платформ у роботі публічних бібліотек залишається недостатньо дослідженим. Потребують подальшого вивчення критерії вибору таких платформ, умови їхньої реалізації, а також перспективи використання їх для вдосконалення бібліотечного обслуговування.

Мета кваліфікаційної роботи: дослідити особливості впровадження корпоративних комунікаційних платформ у діяльність Публічної

бібліотеки імені А. Михайленка Карлівської міської ради для модернізації сервісу та вдосконалення взаємодії з цільовою аудиторією.

Мета роботи передбачає розв'язання таких **дослідницьких завдань**:

1. Розкрити особливості інформаційно-комунікаційної діяльності публічних бібліотек.
2. Узагальнити досвід використання комунікаційних платформ у роботі сучасних бібліотек.
3. Проаналізувати склад організаційно-комунікаційної системи Публічної бібліотеки імені А. Михайленка.
4. Розробити рекомендації щодо модернізації сервісу Публічної бібліотеки імені А. Михайленка на основі цифрових технологій.

Об'єкт дослідження: комунікаційна діяльність бібліотек.

Предмет дослідження: особливості впровадження корпоративних комунікаційних платформ для модернізації сервісу публічної бібліотеки.

Методи дослідження. Під час написання роботи застосовано загальнонаукові методи, а саме: *аналіз і синтез* для узагальнення теоретичних підходів щодо модернізації сервісу сучасної бібліотеки; *компаративний аналіз*, який забезпечив зіставлення архітектури і функціоналу Google Workspace і Slack, а також визначення їхнього призначення в роботі книгозбірні; *емпіричні методи*, що дозволили вивчити особливості організаційно-комунікаційної системи Публічної бібліотеки імені А. Михайленка Карлівської міської ради; *контент-аналіз*, який уможливив визначення змісту цифрових ресурсів бібліотеки, зокрема сторінок на Facebook, блогу, сайту; *узагальнення* для формулювання висновків та розроблення рекомендацій щодо подальшої оптимізації комунікаційної діяльності бібліотеки.

Наукова новизна кваліфікаційної роботи. Вперше проаналізовано досвід Публічної бібліотеки імені А. Михайленка Карлівської міської ради в оптимізації інформаційно-комунікаційного супроводу користувачів через впровадження хмарних корпоративних систем Google Workspace і Slack.

Практичне значення роботи полягає у наданні дієвих рекомендацій щодо імплементації корпоративних комунікаційних платформ для модернізації сервісу публічної бібліотеки і посиленні взаємодії закладу з цільовою аудиторією.

Апробація результатів дослідження. Основні положення кваліфікаційної роботи було апробовано на X Міжнародній науково-практичній конференції «Документно-інформаційні комунікації в умовах глобалізації: стан, проблеми та перспективи» (м. Полтава, 25 листопада 2025 р.) та 78-й науковій конференції професорів, викладачів, наукових працівників, аспірантів та студентів Національного університету «Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка» (м. Полтава, 15 травня – 22 травня 2026 р.).

Результати дослідження було опубліковано у вигляді тез доповідей:

1. Білан І. Особливості інтеграції систем електронного документообігу з платформами корпоративних комунікацій. *Документно-інформаційні комунікації в умовах глобалізації: стан, проблеми та перспективи*: матеріали X Міжнародної наук.-практ. конф., м. Полтава, 25 листопада 2025 р. / редкол.: І. Г. Передерій, О. Є. Гомотюк та ін. Полтава, 2025. С. 99–102 [8].

2. Білан І. Сучасна бібліотека як багатопрофільний мультисервісний заклад. *Тези 78-ї наукової конференції професорів, викладачів, наукових працівників, аспірантів та студентів Національного університету «Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка»* (м. Полтава, 15 травня – 22 травня 2026 р.). Полтава: Національний університет імені Юрія Кондратюка, 2026. Т. 2. С. 373–375 [9].

Логіка дослідження зумовила таку **структуру кваліфікаційної роботи**: вступ, два розділи, висновки, список використаної літератури та джерел із 66 найменувань, 29 рисунків та 4 таблиці. Загальний обсяг – 63 сторінки.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВИКОРИСТАННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У БІБЛІОТЕЧНО- ІНФОРМАЦІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ

1.1. Інформаційно-комунікаційна діяльність публічних бібліотек у цифровому середовищі

Бібліотека сьогодні є соціально-комунікаційним інститутом, який у своїй діяльності охоплює всі базові інформаційні процеси. Проте основна роль бібліотечної установи більше пов'язана з посередницькою функцією, що забезпечує поєднання інформаційних ресурсів та їхніх споживачів. Бібліотека – це інформаційна, культурна, просвітницька організація або структурний підрозділ установи, який включає організований фонд документів і надає їх у тимчасове користування фізичним та юридичним особам. Працівники бібліотеки у своїй професійній діяльності реалізують різні форми комунікацій, які схематично відтворені на рис. 1.1.

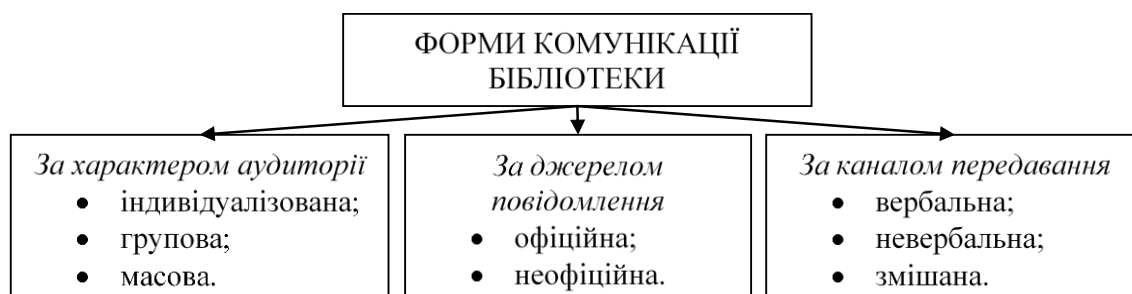


Рисунок 1.1. Форми комунікації бібліотеки

Розроблено автором за матеріалами: [44]

У наукових працях визначено зміст поняття «комунікаційна бібліотека» як сучасної інституції, призначеної для збирання інформації, та модернізованого простору реалізації різнопланової діяльності у спосіб, що уможливорює подолання бар'єрів комунікації і залучення читачів до активної взаємодії з текстами, смислами та людьми [7, с. 43].

Саме тому при вивченні бібліотечних комунікацій слід враховувати комунікаційний простір – середовище, в якому відбувається обмін інформацією з певною метою між комунікантом і реципієнтом. Комунікаційне середовище складається із зовнішнього та внутрішнього простору. До внутрішнього відносять комунікації між співробітниками, до зовнішнього – взаємодію з цільовою аудиторією, партнерами та органами контролю (рис. 1.2).

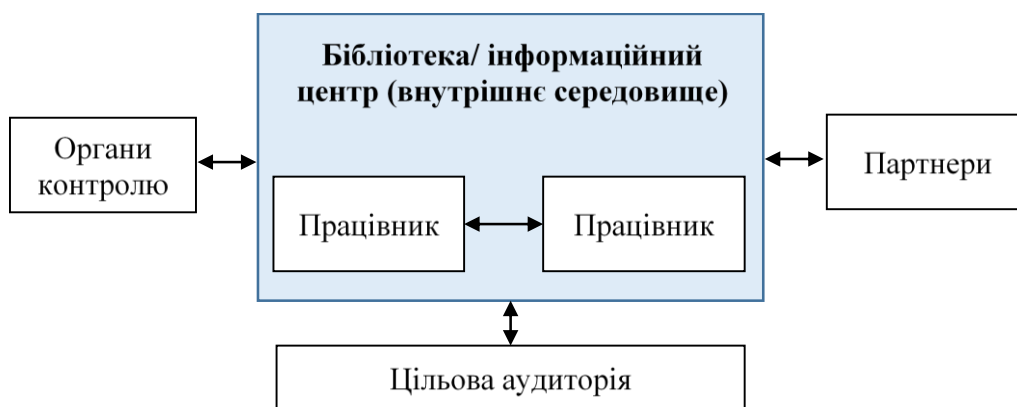


Рисунок 1.2. Комунікаційний простір бібліотечно-інформаційної сфери

Розроблено автором за матеріалами: [7]

Упровадження у бібліотечну сферу інноваційних технологій відкриває нові перспективи комунікаційної діяльності. У результаті тотальної цифровізації вдосконалюються традиційні і з'являються новітні форми та способи надання бібліотечного сервісу. Найпопулярнішими технологіями, які активно впроваджують в бібліотеках, є технології пошуку, машинного навчання, оптичного розпізнавання рукописних текстів, їхньої предметної індексації та класифікації, а також створення системи відкритих даних на основі бібліотечних каталогів та даних, придатних для автоматизованої обробки [34, с. 259].

Аналіз наукової літератури демонструє значну та багатоаспектну еволюцію концепцій інформаційно-комунікаційної діяльності бібліотек. Простежується поступовий перехід від простих форм організації

інформації до інтелектуальних систем, які базуються на штучному інтелекті та аналізі великих даних. Цей процес супроводжується не тільки стрімким зростанням технологічних можливостей, а й поглибленням розуміння користувальницького досвіду. Узагальнюючи відповідні тенденції таку динаміку структурують у вигляді трьох послідовних етапів.

1. Функціональне налаштування, яке характеризує персоналізацію як основу налаштування інтерфейсу і простору облікового запису користувача.

Початок цифровізації бібліотек важливий через те, що саме на цьому етапі персоналізацію розглядали лише як один із майбутніх методів розвитку вебсервісів, який уможлиблює налаштування інтерфейсів відповідно до власних інтересів (самостійна організація віртуального простору користувачем). Технологічну основу цього етапу становлять вебтехнології та сервіси семантичної павутини, що перебували на стадії становлення, зокрема застосування онтологій для формалізованого представлення користувачів і ресурсів [39, с. 27].

Дослідження цього етапу зосереджені на автоматичній ідентифікації користувачів із метою подальшої адаптації інтерфейсу. Водночас технологічні рішення передбачали агрегування ресурсів і забезпечення уніфікованого доступу до них через єдиний інтерфейс. На цьому етапі аспект приватності користувача враховувався, проте здебільшого зводився до захисту базових персональних даних, зокрема адреси електронної пошти.

2. Поведінкова аналітика, яка передбачає автоматизацію процесів на основі аналізу даних.

Визначальними чинниками цього етапу стали технології інтелектуального аналізу даних і машинного навчання. Системи почали аналізувати цифрові дії користувача, зокрема переходи, історію пошуку, дані про видачу книг, з метою побудови портретів користувачів та автоматичного формування рекомендацій.

Дослідження цього періоду передбачають вивчення поглядів та обізнаності користувачів і працівників бібліотеки щодо різних типів послуг. Основним способом взаємодії з користувачем стають мобільні технології, а саме: спеціалізоване ПЗ і месенджери [42, с. 30].

3. Інтелектуальне прогнозування, яке включає інтелектуальну адаптацію та людино-орієнтовані моделі.

Цей етап визначається провідною роллю штучного інтелекту, зокрема глибокого навчання і генеративних моделей. Системи не тільки реагують на минулу поведінку, а й прагнуть передбачити майбутні потреби користувача. Додатково з'являються концепції «розумних бібліотек», які визначають персоналізацію основою інтелектуального, імерсивного та людино-орієнтованого середовища. Персоналізація перестає бути ізольованою функцією та стає фундаментальним принципом функціонування сучасної бібліотеки [42, с. 31].

Нині бібліотека надає широкий спектр послуг з використанням цифрових технологій. Перспективи розвитку бібліотек як інформаційних центрів визначають через:

1) створення єдиного інформаційно-комунікаційного простору за допомогою розподіленого доступу до бібліотечно-інформаційних ресурсів і сервісів за територіальними, тематичними, відомчими ознаками тощо;

2) надання інтерактивного доступу користувачів до інтегрованих електронних ресурсів з розвиненими сервісними та пошуковими функціями, включно з використанням технологій штучного інтелекту;

3) розвиток дистанційних сервісів інформаційного обслуговування користувачів у цілодобовому режимі;

4) опанування нових інтернет-платформ і методів промоції ресурсів, які створює бібліотека [25; 26];

5) розвиток персоналізованих систем обслуговування (пошукова видача на основі аналізу поведінки користувача; автоматизовані системи

поширення інформації чи системного інформування відповідно до запитів користувачів) [46, с. 67].

Крім того, важливо зважати на те, які основні види каналів передавання інформації від комуніканта реципієнту існують у бібліотечній сфері. Саме від правильно обраного каналу залежить успішність комунікаційного процесу. Схематично етапи вибору комунікаційного каналу відтворено на рис. 1.3.

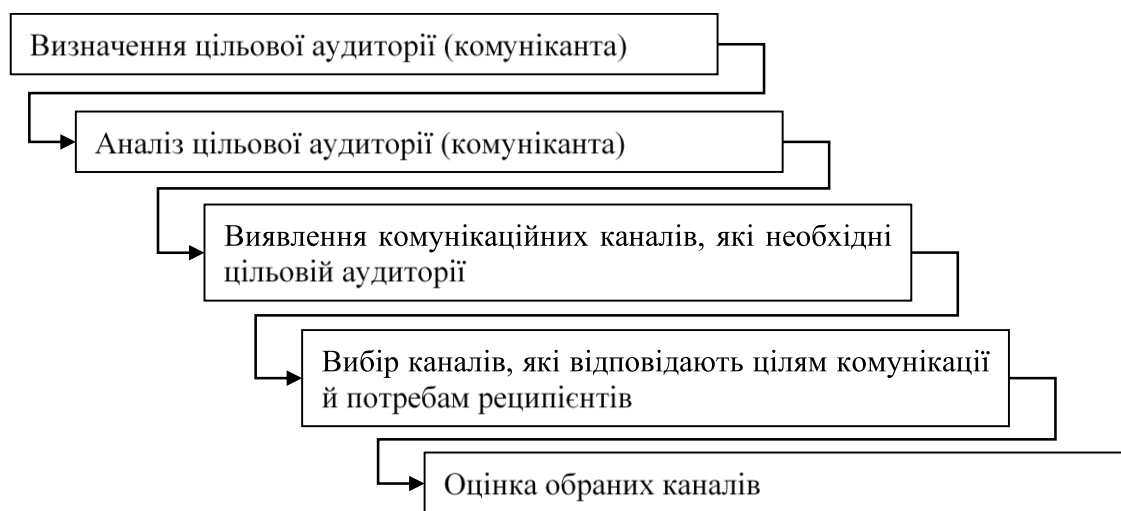


Рисунок 1.3. Етапи вибору комунікаційного каналу бібліотек для передавання повідомлень

Розроблено автором за матеріалами: [46]

Варто проаналізувати ролі бібліотеки, які постійно модифікуються під впливом нових інформаційних технологій. Прикметно, що в сучасних умовах бібліотека зберігає культурологічний статус осередку суспільної пам'яті. Якщо в минулому її основною функцією було зберігання книг, газет і журналів, то нині цей функціонал значно розширився. Нині бібліотеки беруть активну участь у поширенні знань, наданні доступу до інформаційних ресурсів і збереженні інтелектуального надбання людства. Водночас їхня діяльність уже не обмежується географічними межами, адже завдяки впровадженню новітніх інформаційних технологій бібліотеки здатні транслювати знання аудиторії незалежно від її знаходження.

Крім того, сьогодні бібліотека функціонує як культурний та комунікаційний центр. У останніх дослідженнях показано, що бібліотека сьогодні активніше бере участь у створенні й розповсюдженні знань та інформації. Також відбувається переосмислення концепції «бібліотека як медіа», зміст якої розкривається через низку практичних прикладів, зокрема функціонування цифрових бібліотечних колекцій, використання соціальних медіа як джерел інформації, а також їхнє застосування як інструментів бібліотечного маркетингу. Додатково бібліотеки модернізують свої послуги за допомогою оцифрування книг, періодичних видань, архівних матеріалів для онлайн-використання.

Розвиток соціальних медіа як джерел інформації призводить до того, що вікіплатформи, соціальні мережі та відеохостинги стають важливими інформаційними ресурсами для бібліотекарів для отримання довідкової інформації або швидкого огляду проблеми, маркетингових досліджень.

Сучасні бібліотеки орієнтуються на потреби читача, а не лише на збирання книг та документів інших типів. Нині бібліотекарі наголошують не лише на представленні бібліотечних колекцій, а й на задоволенні поточних інформаційних потреб читачів у комфортно організованому та інформаційно насиченому середовищі. Для навчання, роздумів та читання книгозбірні відкривають суспільні простори, де читачі діляться своїм досвідом та знаннями [50, с. 278].

Приймаючи виклики інформаційного суспільства, бібліотеки вступили на шлях набуття та утвердження нової ідентичності. Інформаційно-комунікаційні технології не лише допомагають бібліотекам залишатися посередником між джерелами інформації та читацькою спільнотою, а й підвищують ефективність їхнього використання. Крім того, поступово змінюється роль працівників бібліотек: вони стають авторами впорядкованих масивів контенту, суб'єктами інноваційних змін, що трансформують традиційні професійні функції.

Основними напрямками цифрової трансформації бібліотеки є: створення і наповнення електронних ресурсів (бази даних, оцифровані фонди, репозитарії); упровадження нових цифрових послуг (електронна доставка документів, віддалені консультації, мобільні додатки); розвиток соціальних мереж і вебсайтів для комунікації з громадою; просування цифрової грамотності користувачів (через «хаби» та курси) [53, с. 28]. Результати порівняльного аналізу цифрових технологій і сервісів бібліотек подано в табл. 1.1.

Таблиця 1.1

Порівняння цифрових технологій і сервісів у бібліотеках

Розроблено автором за матеріалами: [54]

Категорія	Опис	Переваги
Доступ та інфраструктура	Робочі комп'ютери, Wi-Fi, єдині читацькі квитки, мобільні бібліотеки.	Рівний доступ до ІТ-ресурсів, мобільний охоплення віддалених районів.
Електронні каталоги і фонди	Електронні каталоги бібліотек, інтегровані пошукові системи (АБІС); цифрові книги, журнали, аудіокниги та бази даних.	Швидкий пошук за матеріалами, доступ до ресурсів з будь-якого місця, економія часу.
Онлайн-сервіси та консультації	Електронна доставка документів; віртуальні довідки й навчальні програми; онлайн-бронювання книг, опитування, вебінари.	Цілодобовий доступ до інформаційних послуг, зручне обслуговування без відвідувань.
Соціальні медіа та мобільні додатки	Сторінки в соцмережах для промоції послуг, опитування громади; додатки для читання.	Охоплення широкої аудиторії, популяризація читання, доступність контенту офлайн.
Цифрова освіта та хаби	Навчальні хаби з комп'ютерами; курси з цифрової грамотності, тренінги з інформаційно-комунікаційних технологій і штучного інтелекту.	Підвищення цифрових навичок населення, зміцнення ролі бібліотеки як центру навчання.
Цифрова безпека та захист даних	Антивірусне програмне забезпечення, захищені канали зв'язку, системи резервного копіювання.	Забезпечує основний захист персональних даних користувачів.

Слід зауважити, що бібліотеки активно створюють та ведуть сайти, застосовують різні інтернет-платформи та публічні соціальні медіа для організації професійного спілкування з користувачами, а також

бібліотечно-інформаційного та довідково-бібліографічного обслуговування, навчальної діяльності та реклами заходів. Тим самим книгозбірні підвищують конкурентоспроможність на ринку інформаційних послуг, а також стають ближче до користувача, який поступово переходить у мережеве середовище.

Інтернет-джерела та нові засоби пошуку й обміну інформацією забезпечують зручність та легкість отримання інформації користувачем. У зв'язку з цим бібліотеки повинні використовувати для залучення інтернет-аудиторії нові та корисні інтерактивні послуги з метою мотивації користувачів на повторні відвідування своїх інтернет-представництв. Контент якісного бібліотечного ресурсу повинен бути зрозумілим, постійно оновлюватися та мати логічну структуру для надання швидкого доступу до необхідної інформації.

Слід наголосити, що багато бібліотек сьогодні мають відразу кілька акаунтів на різних соціальних майданчиках для активної промоції власної діяльності. Водночас відзначено різницю у виборі соціальних майданчиків для бібліотек різних видів, що зумовлено особливостями роботи з цільовою аудиторією тієї чи іншої мережі.

Враховуючи постійне зростання віртуального обслуговування, збільшення кількості вебресурсів та посилення їхнього впливу на суспільство, необхідно визначити провідні тенденції розвитку бібліотек у вебпросторі. Під час створення ресурсів і надання послуг через інтернет бібліотечні працівники починають впроваджувати новітні вебтехнології: мобільні програми, хмарні обчислення, Big Data, соціальні технології, технології віртуальної та доповненої реальності, управління дослідницькими даними, вебархівування [54, с. 52].

Бібліотеки створюють актуальні екстериторіальні, мультимедійні, інтерактивні та таргетовані ресурси, розвивають сервіси інтерактивної комунікації, що уможлиблює налагодження ефективної комунікації з цільовими аудиторіями, організацію професійного спілкування з

користувачами, імплементацію нових форм бібліотечно-інформаційного обслуговування, реалізацію культурно-масових та інших заходів з постійним використанням різноманітних інформаційних каналів.

Слід визначити вектори змін сучасних бібліотек у пошуках своєї ролі в інформаційному суспільстві (табл. 1.2).

Таблиця 1.2

Вектори змін у розвитку бібліотек в інформаційному суспільстві

Розроблено автором за матеріалами: [51]

Параметри діяльності	Традиційна бібліотека	Вектор трансформації
Інформаційні ресурси	Зберігають виключно на паперових носіях.	Переводять у цифрові мультимедійні формати.
Форма власності інформаційних ресурсів	Бібліотекар послуговується власними фондами.	Бібліотеку включають до мережі обміну ресурсами.
Рівень доступу до інформаційних ресурсів	Локальний доступ.	Глобальний доступ до ресурсів через інтернет.
Порядок надання інформаційних послуг	Обслуговування за графіком.	Надання потрібної інформації у зручний для користувача час.
Контингент	Територіально обмежений.	Незалежний від місця перебування.
Соціально-культурні функції	Збирання, зберігання інформаційних ресурсів і надання доступу до них.	Бібліотека стає простором для різноманітної культурної взаємодії.

Отже, інформаційно-комунікаційна діяльність публічних бібліотек України значно трансформувалася під впливом цифровізації. Сучасна бібліотека вже не обмежується «сховищем книг» – вона стала багатофункціональним хабом знань і комунікації, який використовує інформаційно-комунікаційні технології для розширення доступу до інформації, навчання громади й підтримки соціальної єдності.

Показово, що уряд визнає бібліотеку «простором знань, безпечного спілкування і цифрових можливостей» навіть в умовах війни. Однак для повноцінного втілення цього потенціалу необхідно усунути технічні та організаційні бар'єри, закріпити бібліотечні послуги нормативно та

забезпечити належне фінансування. Нині українські бібліотеки активно виступають рушієм інформаційних змін, адже саме вони оцифровують національну спадщину, впроваджують інноваційні сервіси й допомагають громадянам опанувати цифровий простір.

1.2. Поняття, функціональні можливості та архітектура бібліотечних корпоративних комунікаційних платформ

Нині електронний простір бібліотеки доцільно розглядати як віртуальне середовище функціонування цифрових ресурсів, що охоплює інформаційні масиви комп'ютерних систем і телекомунікаційні канали передавання даних. Він є повноцінним складником бібліотечного простору, який надає онлайн-доступ до віддалених інформаційних матеріалів.

Електронний простір бібліотеки умовно поділяють на внутрішній та зовнішній. Внутрішній складник включає розміщені в реальному просторі автоматизовані робочі місця і точки доступу для портативних комп'ютерів, зони бездротової локальної мережі, пам'ять комп'ютерів, з дисплеїв яких зчитується інформація при віддаленому доступі, і сервери, на яких зберігають електронні каталоги, бази даних та інші ресурси бібліотеки [45].

Водночас зовнішній складник вміщує сервер провайдера електронних ресурсів, телекомунікаційні канали зв'язку, бібліотечні блоги, професійні групи в соціальних мережах. Тобто, це частина простору бібліотеки, у межах якої створюють, зберігають, опрацьовують, шукають, використовують і передають електронні ресурси.

Наведені визначення електронного простору бібліотеки та його складників дають підстави стверджувати, що простір окремого закладу є елементом загальнонаціонального й глобального цифрового середовища. У його межах зосереджуються, функціонують і використовують електронні

ресурси різного походження та рівня доступу – національні й міжнародні, відкриті та передплатні.

Слід наголосити, що сьогодні особливо актуальною для сучасної книгозбірні стає побудова сервісної моделі оптимізації електронного інформаційно-бібліотечного простору та підтримання комунікацій у мережевому середовищі.

В основу такої моделі покладено автоматизацію бібліотечних процесів; стратегії розвитку бібліотечних вебресурсів і віртуальних послуг; упровадження систем оцінювання їхньої ефективності за допомогою інструментів вебаналітики та якісних методів тестування, організації та управління вебспільнотами.

Розроблення моделі оптимізації бібліотечних процесів та підтримання комунікацій будується на основі:

1) методів оцінки ефективності програмно-технічних засобів, що уможливають створення якісних інформаційних ресурсів та послуг на нових технологічних платформах, а також розвиток сучасних сервісів пошуку й оброблення інформації;

2) автоматизації бібліотечних виробничих циклів, що оптимізує процеси формування фондів, каталогізації, ведення довідково-пошукового апарату, інформаційно-бібліографічного та довідкового обслуговування, міжбібліотечної доставки документів тощо [38].

Аналіз наукових джерел дозволяє виділити багаторівневу систему інструментів, яка трансформувалася з набору окремих функцій у складну, інтегровану бібліотечну систему, структура якої включає такі компоненти: основа (комунікаційні платформи), рушії (алгоритми штучного інтелекту й аналізу даних) та інтерфейси взаємодії (мобільні й комунікаційні сервіси) [32, с. 25].

Розглянемо ці складники послідовно, починаючи з основного компонента, роль якого у контексті сучасної персоналізації виконують комунікативні системи та платформи. Вони є своєрідною альтернативою

традиційним електронним каталогам та надають користувачеві єдиний інтерфейс для пошуку за всіма ресурсами бібліотеки: друкованими фондами, передплатними базами даних та інституційними репозиторіями. Для користувача такі платформи надають набір інтерактивних функцій:

- 1) фасетну навігацію для уточнення результатів пошуку;
- 2) особисті кабінети з можливістю збереження історії пошуку, створення добірок та списків;
- 3) системи оповіщень щодо збережених запитів (e-mail, RSS);
- 4) інструменти для соціальної взаємодії: додавання тегів та оглядів.

Корпоративна комунікаційна платформа – це інтегроване програмне середовище обміну інформацією, управлінням контентом, спільної роботи персоналу та зручного доступу до ресурсів [35, с. 75]. Як правило, вона складається з таких модулів (табл. 1.3): управління контентом (новини, документи, події), керування користувачами та правами, системи повідомлень, аналітики, API-інтеграції з іншими системами, засобів безпеки й адміністрування.

Таблиця 1.3

Модулі типової корпоративної комунікаційної платформи

Розроблено автором за матеріалами: [29]

Модуль	Основні функції
Управління контентом	Публікація новин, статей, календар подій, мультимедіа, пошук.
Управління користувачами	Аутентифікація, реєстрація, ролі й групи, права доступу.
Повідомлення	Email-розсилки, SMS, push-повідомлення, внутрішній чат або форум.
Аналітика та звітність	Збір статистики (перегляди сторінок, активність), звіти про залученість.
Інтеграції (API)	Підключення до інших програм, зокрема HRM, LMS, Google, Office, через API.
Безпека і приватність	Шифрування, контроль прав, аудит подій.
Адміністрування	Панель адміністрування, моніторинг, визначення контенту.

Архітектурні підходи до побудови корпоративної платформи:

1. Монолітна архітектура передбачає виконання всіх функцій в межах однієї платформи. Відповідно модулі управління контентом, автентифікації користувачів, повідомлень, аналітики, адміністрування та інтеграції функціонують як складники єдиної системи, перевагою якої є просте розроблення, впровадження й технічний супровід.

Наприклад, внутрішній портал StaffNet у Vaughan Public Libraries був реалізований на основі PHP, WordPress і LearnDash, що уможливило поєднання комунікаційних, навчальних та управлінських функцій в єдиному цифровому середовищі [64].

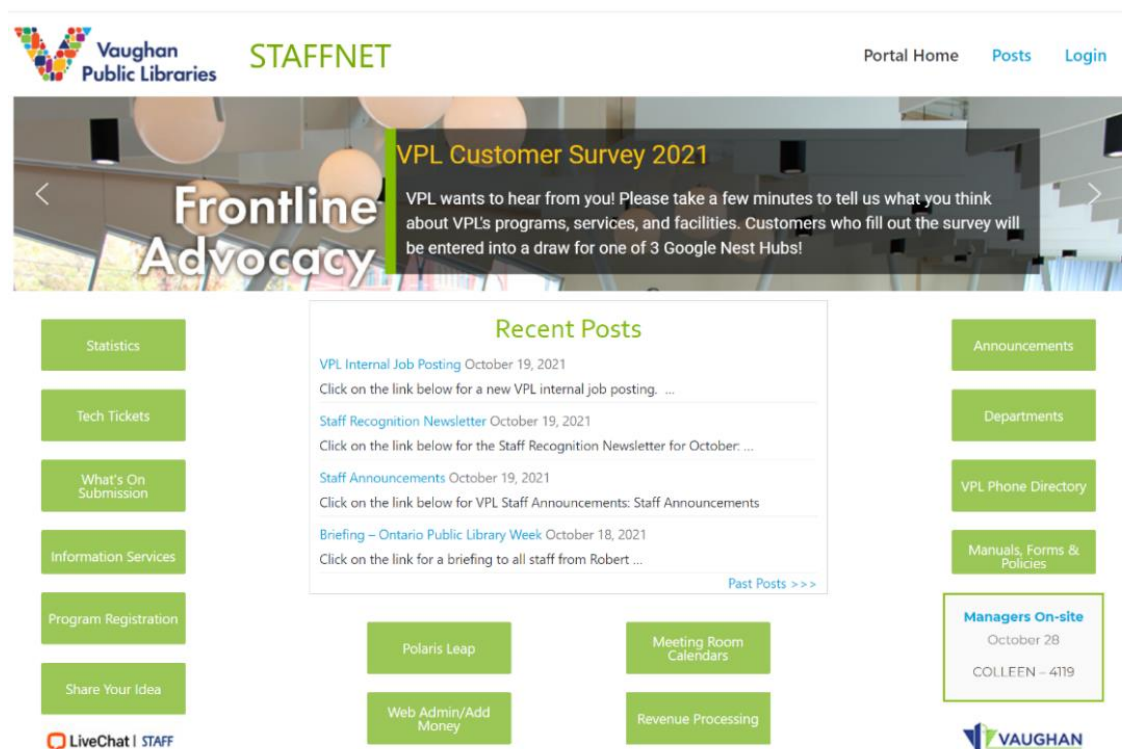


Рисунок 1.4. Внутрішній портал StaffNet у Vaughan Public Libraries [64]

Також можна згадати Drupal-платформу Vnetwork, створену для Національної бібліотеки Нідерландів, оскільки Drupal часто використовують як єдину CMS-платформу з модулями ролей, контенту, пошуку та адміністрування [55].

The screenshot displays the Vnetwork search interface. At the top left is the Vnetwork logo. The main header reads 'Informatie voor het bibliotheeknetwerk'. A search bar on the top right contains the text 'Zoek naar trefwoorden...'. Below the header, the search results page is titled 'ZOEKEN' and shows a search for 'games' with 10 results. On the left side, there are filters for 'Verfijn de resultaten', 'Sectie / Thema', and 'Paginatype'. The 'Sectie / Thema' filter is expanded, showing categories like 'Lezen & leesbevordering volwassenen (3)', 'Onderzoek (3)', 'Basisvaardigheden volwassenen (2)', 'Lezen & leesbevordering jeugd (2)', 'Collectie (1)', and 'Digitale geletterdheid jeugd (10)'. The search results list two items: 'Data Detox Game in ontwikkeling' (a news article) and 'Data Detox game' (a product page). Both items feature a colorful illustration of a character in a blue shirt and red pants running through a landscape with a sign that says 'Gratte Boost!'.

Рисунок 1.5. Drupal-платформа Vnetwork Національної бібліотеки Нідерландів [55]

2. Мікросервісна архітектура ґрунтується на поділі платформи на сукупність автономних сервісів, кожен із яких відповідає за окрему функцію: управління користувачами, обробку повідомлень, збереження документів, аналітику, пошук або інтеграцію із зовнішніми ресурсами. Інтеграцію компонентів побудовано через API для гнучкості й оновлення окремих частин системи.

Наприклад, бібліотечна платформа FOLIO (рис. 1.6), функціональні можливості якої реалізуються через окремі модулі управління метаданими, комплектування, циркуляції документів, електронних ресурсів, звітності та ін. Взаємодія між компонентами забезпечується через API-шлюз Окарі, який маршрутизує запити до відповідних сервісів і підтримує інтеграцію з іншими ІС [65]. Додатково до API-орієнтованих бібліотечних платформ можна також віднести Ex Libris Alma, яка підтримує REST API та інтеграцію із зовнішніми системами [57].

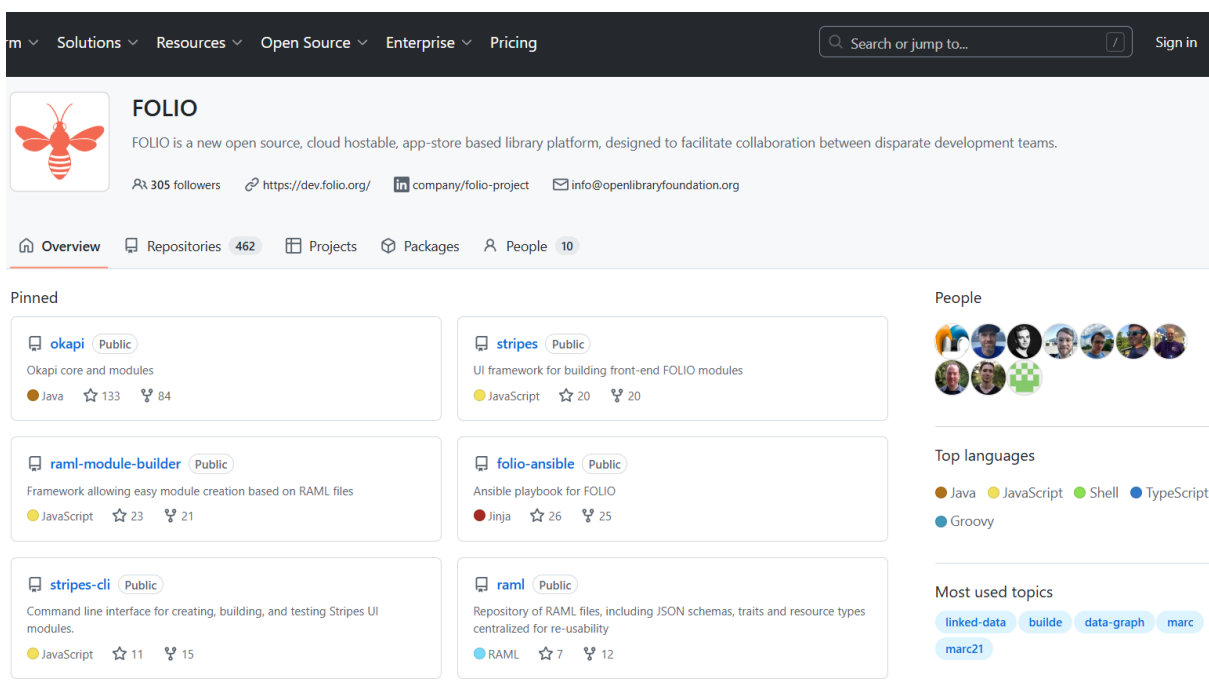


Рисунок 1.6. Бібліотечна платформа FOLIO [65]

3. Хмарна архітектура базується на готових програмних рішеннях, які створені за моделлю SaaS. У цьому випадку бібліотека отримує доступ до платформи через вебінтерфейс, а технічну підтримку, оновлення, резервне копіювання та надання доступ до сервісу реалізує провайдер. Хмарний підхід зменшує витрати на власну серверну інфраструктуру і прискорює впровадження цифрових інструментів.

Прикладом хмарної архітектури є WorldShare Management Services – хмарне середовище для управління бібліотекою, яке надає послуги з комплектування, каталогізації, управління електронними ресурсами, циркуляції документів, пошуку, міжбібліотечного обміну та аналітичної звітності (рис. 1.7). Оскільки технічна інфраструктура, підтримка, оновлення й доступність сервісу забезпечує провайдер, то бібліотека може зменшити потребу у власних серверних ресурсах і зосередитися на організації інформаційного обслуговування користувачів [66].

The screenshot shows the OCLC website interface. At the top left is the OCLC logo, and at the top right is a 'Sign in' button. Below the logo are navigation links: 'About', 'Products', 'Learn', and 'Support'. A search bar contains the text 'research library partnership'. Below the search bar, there are two filters: 'Content Area' and 'Site'. The 'Content Area' filter includes: Blog (975), Events (282), Video (202), News (146), About OCLC (18), Products (12), and Membership (9). The 'Site' filter is currently empty. The search results show 'Results 1-10 of 2,009 for research library partnership'. The first result is titled 'OCLC Research Library Partnership (RLP)' under the 'RESEARCH' category. The description states: 'Our work ... The OCLC Research Library Partnership offers an affordable way for research libraries to stay up-to-date, network, engage in peer learning, and shape the future of OCLC Research.' A URL is provided: <https://www.oclc.org/research/partnership/RLPNav.html>. A second, identical result is shown below.

Рисунок 1.7. Хмарний продукт WorldShare Management Services [66]

4. Гібридна архітектура поєднує локальні та хмарні компоненти. Наприклад, критично важливі дані, внутрішні реєстри або бібліотечні каталоги можуть зберігатися на локальних серверах установи, тоді як сервіси комунікації, навчання персоналу, спільного редагування документів чи аналітики використовують у хмарному середовищі. Такий підхід забезпечує баланс між контролем над інформаційними ресурсами та гнучкістю сучасних цифрових сервісів.

Прикладом гібридної архітектури є АБІС Копа, яка розгорнута на локальному сервері установи й поєднана з хмарними сервісами для резервного копіювання даних, внутрішньої комунікації, аналітичного оброблення або спільної роботи персоналу [59]. У цій системі електронний каталог, облікові записи користувачів, відомості про фонд і операції зберігаються в контрольованому локальному середовищі. Водночас допоміжні сервіси, зокрема хмарне сховище, електронна пошта, системи спільного редагування документів або аналітичні інструменти, функціонують поза межами внутрішньої серверної інфраструктури.

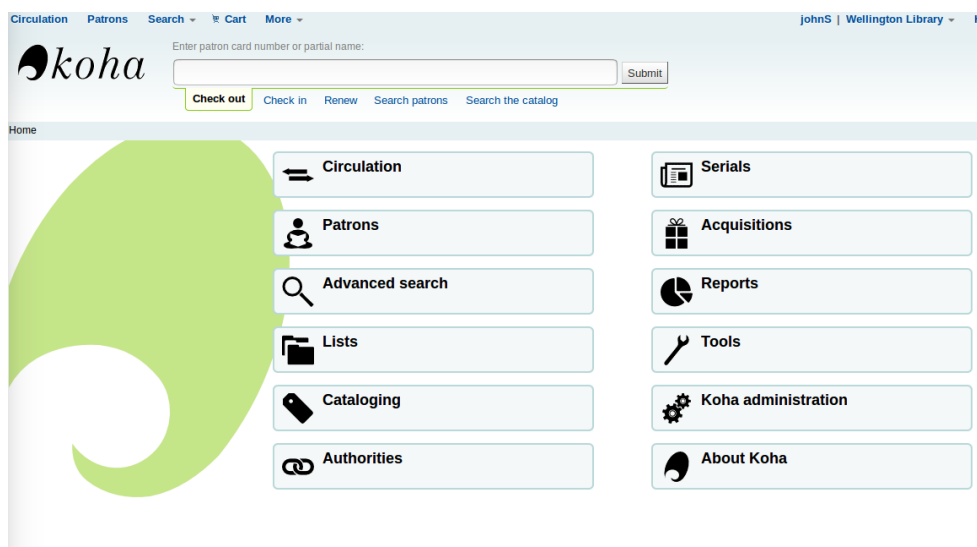


Рисунок 1.8. Автоматизована бібліотечна інформаційна система Koha [59]

Якщо комунікаційні системи є основою автоматизації бібліотечного обслуговування, то штучний інтелект і технології аналізу даних – інструментом, який дозволяє перейти від пасивного налаштування інтерфейсів користувачем до інтелектуальної адаптації сервісів. Цей перехід забезпечують такі технології:

- інтелектуальний аналіз даних та побудова «портретів користувачів» за пошуковими запитами, історією переглядів та запозичень, поведінкових патернів для створення динамічної моделі їхніх інтересів та потреб;

- рекомендаційні системи. На основі «портрета користувача» алгоритми машинного навчання формують персоналізовані рекомендації контенту. Наприклад, така система може пропонувати користувачеві книги, статті, електронні ресурси на основі його попередніх пошукових запитів, історії переглядів і збережених матеріалів;

- чат-боти та віртуальні помічники, які надають персоналізовану довідкову підтримку, цілодобово відповідають на запитання та налаштовують навігацію за необхідними ресурсами. Наприклад, чат-бот на сайті бібліотеки допомагає користувачам знайти потрібне видання в електронному каталозі, перевірити його доступність, дізнатися графік

роботи установи, отримати інформацію про реєстрацію або перейти до необхідного електронного ресурсу.;

– оброблення природної мови (NLP) для розуміння запитів користувачів, яке передбачає аналіз текстів з метою точної індексації і підбору релевантних матеріалів. Наприклад, семантичний пошук в EBSCO Discovery Service, який аналізує мовні запити користувачів, розпізнає їхній інформаційний намір, враховує синоніми та пов'язані терміни [56].

Ефективність бібліотечного сервісу залежить від того, наскільки своєчасно та зручно контент доставляють користувачеві. Ключовими тут є мобільні технології, які перетворюють бібліотеку на сервіс, доступний цілодобового у будь-якому місці. Виділено кілька основних каналів:

1) спеціалізовані мобільні програми, що надають доступ до мобільного каталогу, баз даних та функцій особистого кабінету. Наприклад, Libby – мобільний застосунок компанії OverDrive, який уможлиблює перегляд цифрового каталогу, позику електронних видань, завантаження матеріалів для офлайн-читання тощо [60];

2) технології оповіщень: SMS, RSS та пуш-повідомлення для інформування про нові надходження. Зокрема, платформа LibraryH3lp, яка створена для бібліотек та освітніх установ, підтримує онлайн-чат, електронну пошту, базу FAQ [61];

3) QR-коди, що служать сполучною ланкою між фізичним простором бібліотеки та цифровими ресурсами. QR-коди розміщують на полицях, виставках, читацьких місцях або біля окремих видань для спрямування до електронного каталогу, інструкції з користування ресурсом, форми реєстрації чи сторінки бібліотечної послуги.

Отже, взаємодія технологічного ядра (комунікаційних систем), інтелектуальних рушії (штучного інтелекту та аналізу даних) й інтерфейсів користувачів (мобільних сервісів) зумовлюють створення багаторівневого продукту, який перетворює різноманітні бібліотечні сервіси в єдиний механізм персоналізованої взаємодії з користувачем.

РОЗДІЛ 2. КОНЦЕПТУАЛЬНО-ТЕХНОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ УДОСКОНАЛЕННЯ СЕРВІСУ ПУБЛІЧНОЇ БІБЛІОТЕКИ ІМЕНІ А. МИХАЙЛЕНКА КАРЛІВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ

2.1. Аналіз організаційно-комунікаційної системи Публічної бібліотеки імені А. Михайленка

Публічна бібліотека ім. А. Михайленка Карлівської міської ради Полтавської області (ПБ КМР) – освітньо-культурний центр, який містить впорядкований фонд документних ресурсів, а також забезпечує доступ до інших інформаційних джерел. Головним завданням книгозбірні є надання науково-дослідних, культурних, освітніх послуг користувачам закладу.

Публічна бібліотека працює за адресою: вул. Полтавський шлях, 95, м. Карлівка, Полтавська обл.

У своїй роботі ПБ КМР керується Конституцією України [1], законами «Про культуру» [4], «Про бібліотеки і бібліотечну справу» [2], «Про інформацію» [3], актами Президента та КМУ, органами виконавчої влади у сфері культури і мистецтва, рішеннями КМР, розпорядчими документами міського голови і положенням про роботу книгозбірні.

Основна мета ПБ КМР – підтримання реалізації прав громадян на освіту, знання і користування культурними досягненнями чи інформацією, а також збирання, зберігання і надання у користування даних щодо розвитку науки й культури держави.

Форми роботи Публічної бібліотеки ім. А. Михайленка:

1) облік, систематизація, розміщення, перевірення наявності, збереження, реставрація, списання втрачених документних ресурсів, а також створення належних умов їхнього зберігання;

2) укладання бібліографічних описів, покажчиків, списків літератури, оглядів, довідок та інших матеріалів для полегшення їхнього пошуку й використання;

3) приймання, інвентаризація, класифікація, предметизація, індексування та бібліографічний опис друкованих, електронних, аудіовізуальних документів;

4) надання доступу користувачам до бібліотечних фондів, каталогів, баз даних та електронних ресурсів; виконання усних і письмових довідок;

5) організація індивідуального, групового та дистанційного обслуговування читачів;

6) проведення книжкових виставок, презентацій, лекцій, зустрічей, читацьких конференцій, клубів за інтересами, тематичних заходів, творчих конкурсів та інших форм культурно-освітньої роботи;

7) збирання та популяризація матеріалів про історію, культуру, природу, видатних осіб, події та розвиток Полтавського краю;

8) організація обміну книгами з іншими бібліотеками, установами, організаціями та партнерами;

9) проведення семінарів, тренінгів, стажувань, методичних занять, консультацій, професійних нарад [40].

Додатково, ПБ КМР здійснює централізоване комплектування та опрацювання бібліотечного фонду, сприяє своєчасному надходженню нових документів до всіх бібліотек-філій, а також систематично вивчає інформаційні потреби читачів і ступінь їхнього задоволення наявними фондами. Своєю чергою, сільські бібліотеки-філії ведуть картотеки та каталоги на власні фонди.

Засновник Публічної бібліотеки є Карлівська міська рада, яка фінансує заклад, постачає матеріально-технічне забезпечення, закріплює будівлі, комунікаційне обладнання, необхідне для продуктивної роботи і досягнення цілей, визначених у положенні, у межах законодавства за посередництвом Відділу культури і туризму.

Публічна бібліотека імені А. Михайленка працює відповідно до Положення [40, яке визначає статус установи, його форму власності, види фінансування, а також організаційно-правові основи діяльності. До

структури закладу входить: міська книгозбірня та бібліотек для дітей, а також сільські бібліотеки-філії, зокрема Голобородьківська, Лип'янська, Максимівська, Попівські № 1, 2 (рис. 2.1).

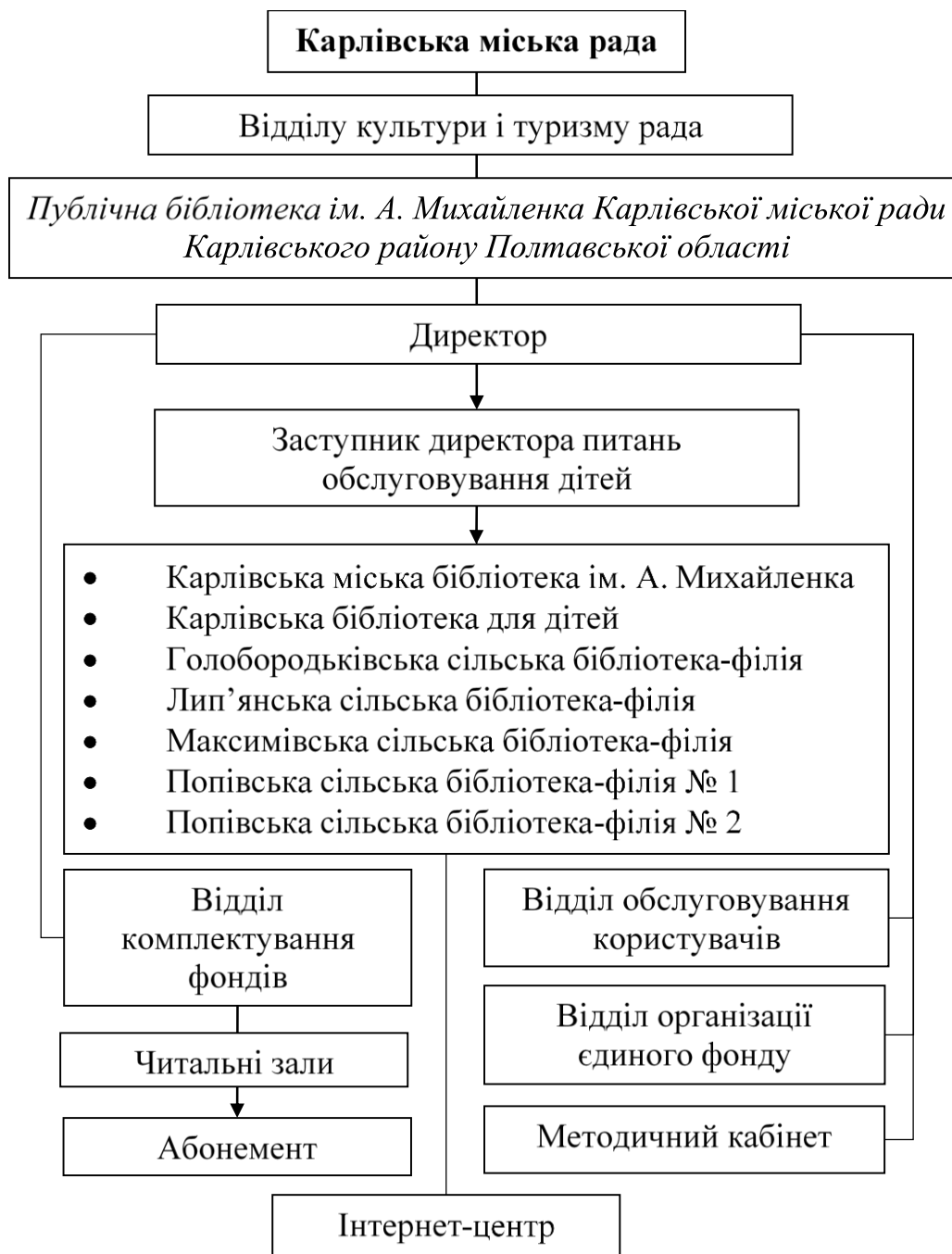


Рисунок 2.1. Організаційна структура ПБ імені А. Михайленка

Розроблено автором за матеріалами: [40]

Керує Публічною бібліотекою директор, якого призначають у встановленому законодавством порядку. Він несе повну відповідальність

за виконання функцій закладу. Його призначають та звільняють з посади на сесії міської ради за допомогою укладення контракту.

Беззаперечно, що саме директор виступає від імені бібліотеки на правах особистої відповідальності, представляє її на заходах з іншим підприємствами та установами, зокрема за кордоном, видає розпорядчі документи у межах своєї компетентності, а також укладає договори і розпоряджається майном книгозбірні. Додатково, директор контролює дотримання режиму робочого часу, правил охорони праці та техніки безпеки, санітарної гігієни, виробничої дисципліни в усіх відділах закладу на підставі чинних нормативно-правових документів.

Обов'язки заступника директора з питань обслуговування дітей покладено на завідувача бібліотеки для дітей, якого призначає та звільняє з посади директор ПБ КМР. Під час відсутності директора заступник керує бібліотекою [40].

Комунікаційну діяльність ПБ імені А. Михайленка працівники реалізують за допомогою різних форматів взаємодії з читачами, партнерами, освітніми закладами та ін.

Традиційними формами комунікації досліджуваної бібліотеки є індивідуальне обслуговування, усні консультації, рекомендації щодо підбору літератури, бесіди, огляди книжкових новинок, тематичні виставки тощо. Наприклад, 22 квітня 2026 р. у Хабі цифрової освіти проведено консультацію з питань кібербезпеки, під час якої користувачі отримали практичні поради щодо розпізнавання шахрайських повідомлень і підозрілих посилань, створення надійних паролів, захисту власних акаунтів, безпечного користування інтернетом, гаджетами та онлайн-сервісами [41].

Популярними також є масові форми, з-поміж яких найчастіше проводять літературні вечори, години спілкування, презентації книг, зустрічі з відомими людьми Карлівської громади, краєзнавчі заходи, інформаційні години, майстер-класи, конкурси, вікторини, клуби за

інтересами. Наприклад, 22 травня 2026 р. організовано інтерактивну зустріч для молоді «Рівні можливості: гендерна рівність та інклюзія» у рамках «Тижня відкритого уряду». Присутні на заході обговорювали актуальні суспільні питання, зокрема щодо рівних прав і можливостей, подолання стереотипів, інклюзії, толерантності й формування безбар'єрного середовища [41].

Не менш важливими є інформаційно-бібліографічні форми роботи, зокрема бібліографічні огляди, списки рекомендованої літератури, інформаційні повідомлення, тематичні добірки, довідкове консультування тощо. Прикладом цієї форми стала організація 09 травня 2026 р. інфозміни «Країни ЄС: цікаві факти», під час якої відвідувачі ознайомилися з культурою, традиціями й особливостями європейських країн, а також дізналися нову інформацію про країни Європейського Союзу [41].

Також до поширених форм відносимо партнерську взаємодію з освітніми установами, закладами культури, громадськими організаціями, органами державної влади. Разом вони влаштовують заходи, інформаційні кампанії, соціокультурні проекти або просвітницькі ініціативи. Зокрема, 06 березня 2026 р. на базі оновленого простору ПБ КМР відбулося літературно-музичне свято для людей з інвалідністю «Коли прокидається весна. Захід об'єднав представників органів місцевого самоврядування, громадську організацію «Союз організацій інвалідів України», релігійні громади та творчі спільноти міста.

Доречно зауважити, що в умовах сьогодення затребуваними стали цифрові форми комунікації. Бібліотека використовує блог, сайт Карлівської централізованої бібліотечної системи (КЦБС) і сторінку на Facebook, на якій частіше за все публікують анонси, новини, фотозвіти, рекомендації літератури, інформацію про проведені заходи, нові надходження чи розміщують посилання на корисні онлайн-ресурси.

Варто зазначити, що офіційного сайту ПБ Карлівської МР не має, тому дані про діяльність закладу висвітлено на ресурсі КЦБС (рис. 2.2), яка

є єдиною сторінкою для інформування громадськості щодо новин книгозбірень громади. Складається сайт з таких розділів: «Події», «Бібліотечні видання», «Новини бібліотек», «Галерея», «Контакти», «Календар», «Електронні ресурси». Відомо, що сайт публічний, а тому адаптований під роботу в браузерях персональних комп'ютерів і мобільних пристроїв [27].

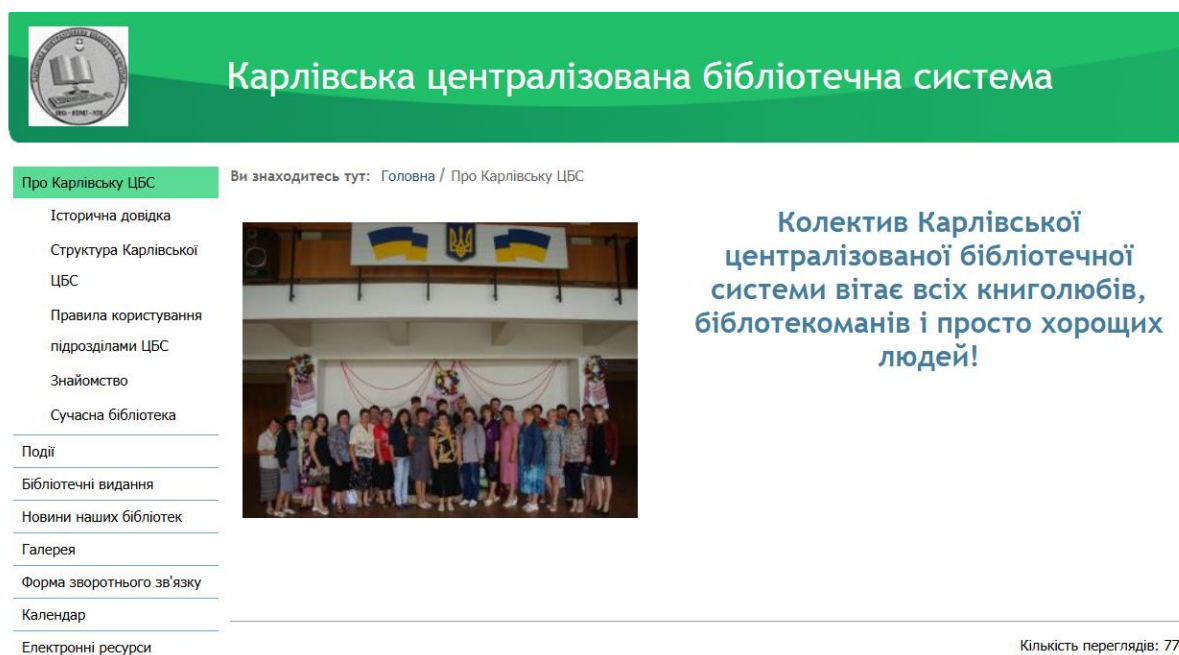


Рисунок 2.2. Сайт Карлівської централізованої бібліотечної системи [27]

Аналіз сайту показав, що інформацію на ньому не оновлювали з 2014 р. Крім того, у деяких розділах відсутнє наповнення або подано неповну інформацію. Зазначені факти свідчать про те, що користувач не може отримати вичерпні відомості про послуги бібліотеки чи завантажити необхідні електронні ресурси.

Частина новинних матеріалів про діяльність Публічної бібліотеки висвітлюють на сайті Карлівської міської ради – офіційному каналі комунікації з населення про події, ініціативи й роботу комунальних закладів громади (рис. 2.3). Наприклад, 05 травня 2026 р. на зазначеному вебресурсі подано інформацію про оновлення простору ПБ КМР як

сучасного центру для ідей, творчості та спілкування, а також культурний і відкритий для кожного осередок громади.

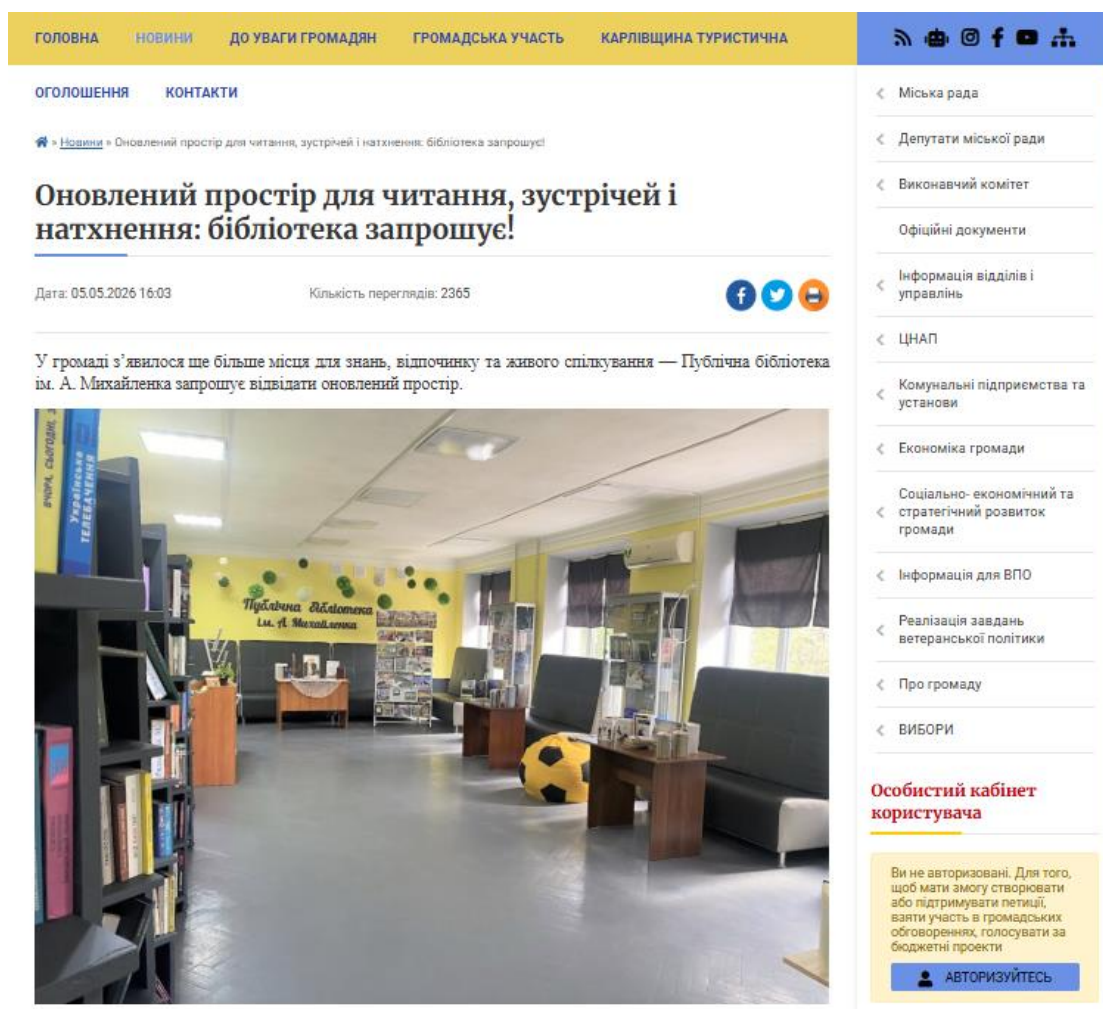


Рисунок 2.3. Сайт Карлівської міської ради [37]

Активним і зручним інструментом інформування читачів про діяльність закладу є сторінка у соціальній мережі Facebook. Встановлено, що станом на травень 2026 р. за акаунтом стежать 608 користувачів, тобто бібліотечна установа має сформовану онлайн-аудиторію. У верхній частині профілю зазначено місцеперебування, контактну електронну адресу та посилання на сторінку з блогом організації.

Функціонал профілю побудовано так, що користувач може не лише переглядати необхідну йому інформацію, а й безпосередньо спілкуватися з адміністратором книгозбірні через інтерактивну кнопку «Повідомлення». Крім того, у дописах профілю Facebook запропоновано переважно

інформаційно-презентаційний контент. Наприклад, у стрічці представлено допис про новинки, що очікують читачів у бібліотеці, з візуальним показом книжкової добірки. Варто наголосити, що на обкладинці продемонстровано оновлений простір, а фото профілю доповнено ЛОГОТИПОМ.

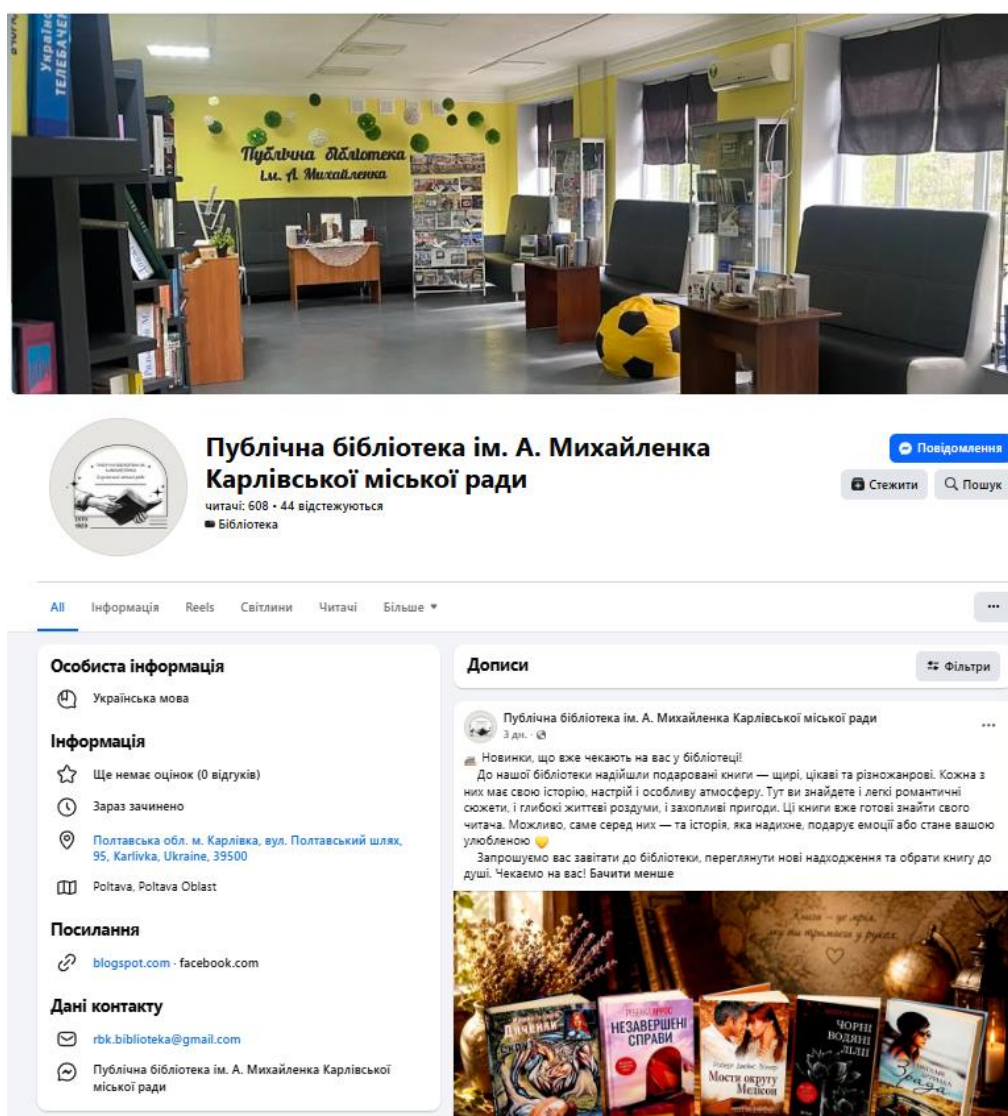


Рисунок 2.4. Сторінка Публічної бібліотеки КМР на Facebook [41]

Слід звернути увагу, що сторінка вміщує розділ «Reels» (рис. 2.5) з короткими відеоматеріалами через які бібліотека повідомляє про проведені заходи, презентує нові надходження, популяризує читання серед молоді, представляє краєзнавчі матеріали й культурно-просвітницькі ініціативи.

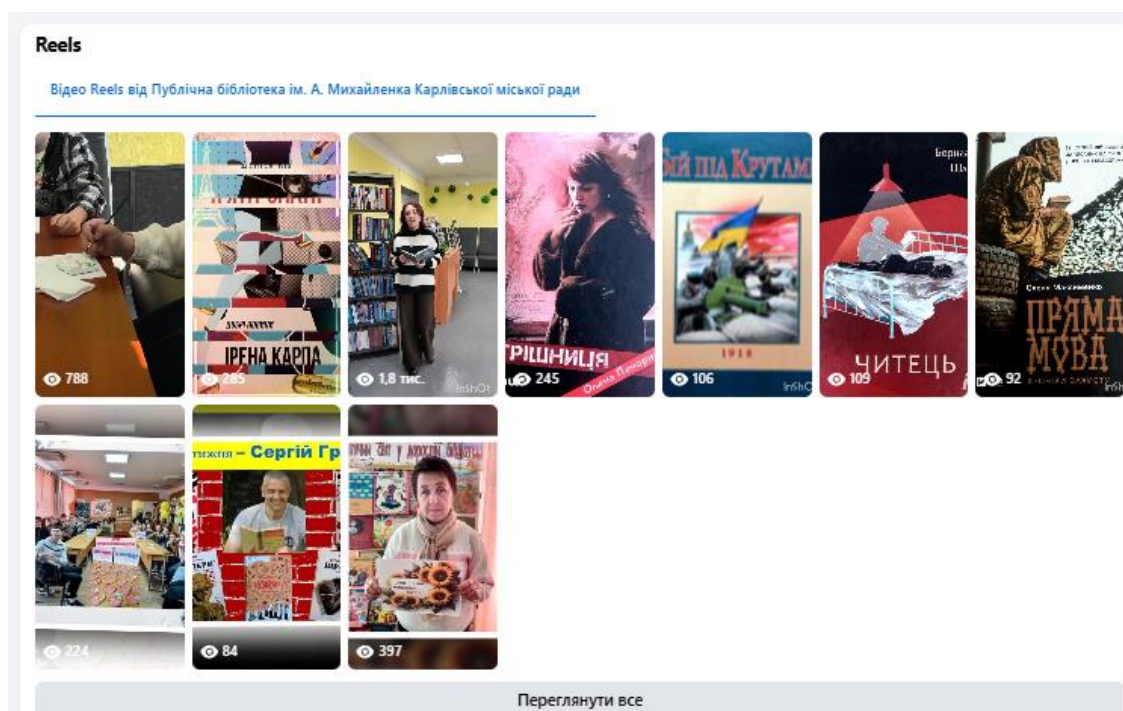


Рисунок 2.5. Розділ «Reels» на сторінці у Facebook [41]

Слід відзначити специфіку сторінки ПБ імені А. Михайленка, яка проявляється розміщенням дописів у колаборації з іншими профілями (рис. 2.6). Відповідний формат посилює партнерський складник цифрової комунікації, уможлиблює розширення охоплення аудиторії та підкреслює спільний характеру організованих заходів.



Рисунок 2.6. Колаборативні дописи у Facebook [41]

Ще одним цифровим каналом є сторінка Карлівської бібліотеки для дітей у Facebook (рис. 2.7), яка спрямована на інформування дитячої аудиторії, батьків, педагогів і партнерів про заходи з популяризації читання та організації змістовного дозвілля [41]. За акаунтом стежать 476 користувачів, які можуть переглядати яскраві афіші, фотозвіти, колажі, тематичні зображення та ін.



Рисунок 2.7. Профіль Карлівської бібліотеки для дітей у Facebook [26]

Працівники висвітлюють особливості діяльності книгозбірні, сповіщають користувачів про книжкові новинки, розривають специфіку тематичних добірок, а також надають рекомендації літератури до прочитання через блог, що слугує основним презентаційним каналом досліджуваного закладу.

На головній сторінці блогу вказано назву ресурсу, гасло «Випадкова зустріч із гарною книгою може назавжди змінити долю людини», контактну інформацію бібліотеки та посилання на пов'язані сторінки, зокрема профілі у Facebook Публічної бібліотеки ім. А. Михайленка та Карлівської бібліотеки для дітей. Важливими складниками блогу є архів, посилання на правовий вісник і навігаційні блоки, призначені для перегляду матеріалів за обраними роками та місяцями [10].

Аналіз сторінки блок показав, що цей ресурс постійно оновлюють. Зокрема, останній допис, датований 01 травня 2026 р., присвячений рекомендації літератури, яку запропоновано прочитати весною.

Проте, слід наголосити, що блог передбачає односторонню комунікацію. Підтверджується це тим, що на сторінці блогу бібліотека розміщує різноманітні матеріали, але інтерактивні елементи взаємодії з користувачами відсутні.

Блог Публічної бібліотеки ім. А. Михайленка Карлівської міської ради

Випадкова зустріч із гарною книгою може назавжди змінити долю людини

1 8 2 9 4 5

НАША АДРЕСА:
Полтавська обл.
м.Карлівка, вул.
Полтавський
шлях, 95 тел.
(05346) 2-34-39

П'ЯТНИЦЯ, 1 ТРАВНЯ 2026 Р.

Карлівська міська громада

Весна — ідеальний час для легких,
романтичних історій

АРХІВ БЛОГУ GENI

▼ 2026 (28)

▼ травня (15)

Рекомендуєм
о до
прочитання
!

Андрій
Курков: між
реальністю
і сатирою

ВСЕСВІТНІЙ
ДЕНЬ
КНИГ ТА
АВТОРСЬК
ОГО ПРАВА

Година-
реквієм
«Чорнобил

КРИСТІНА ЛОРЕН
Випадкові
НАРЕЧЕНІ

АЛІ ГЕЙЗЕЛВУД
ГІПОТЕЗА
КОХАННЯ

Запрошуємо вас відкрити для себе дві неймовірні книги:
«Випадкові наречені» Крістін Лорен — тепла, дотепна історія про
кохання, яке з'являється тоді, коли його зовсім не чекаєш. «Гіпотеза
кохання» Алі Гейзелвуд — чарівна романтична історія з науковим
присмаком, яка доводить: навіть у світі формул і досліджень є місце
справжнім почуттям. Ці книги подарують вам гарний настрій,
легкість і віру в кохання. Завітайте до нашої бібліотеки — підберемо

МИ У ФЕЙСБУЦІ

Публічна
бібліотека ім.
А. Михайленка

Карлівська
бібліотека для
дітей

ПРАВОВИЙ
ВІСНИК

ПРАВОВИЙ ВІСНИК

Рисунок 2.8. Блог Публічної бібліотеки Карлівської МР [10]

Додатково, ПБ КМР надає онлайн-консультації та проводить віртуальні заходи через платформу Zoom і на сторінці у Facebook. Також книгозбірня відкрила освітній хаб «Дія.Цифрова освіта», що став основною платформою з навчання цифровій грамотності та кібербезпеці населення. До того ж на сайті ЦБС можна заповнити онлайн-форму зворотного зв'язку в меню «Контакти». Детальних інструкцій щодо електронних довідок або запису на консультації публічно не знайдено.

Крім того, як факультативні канали комунікації ПБ використовує довідковий номер телефону та електронну пошту. Можемо стверджувати, що читачі встановлюють зв'язок з установою насамперед через телефон і коментарі у соціальних мережах. Водночас під час воєнного стану бібліотеці слід активніше розсилати новини через e-mail чи поширювати довідки й анонси месенджером Viber, але на момент дослідження офіційних каналів ПБ КМР у цих сервісах немає.

Отже, комунікаційна система Публічної бібліотеки імені А. Михайленка складається з традиційних і цифрових форм взаємодії з аудиторією. Зокрема, традиційні передбачають індивідуальне обслуговування користувачів, усні консультації, рекомендації щодо вибору літератури, бесіди, тематичні перегляди, книжкові виставки, інформаційні години, майстер-класи та ін.

Цифрову комунікацію книгозбірні представлено такими ресурсами:

- сайтами Карлівської централізованої бібліотечної системи та Карлівської міської ради;
- сторінками ПБ імені А. Михайленка і Карлівської бібліотеки для дітей на Facebook,
- блогом ПБ КМР.

Перевагою побудованої комунікаційної системи Публічної бібліотеки слід вважати поєднання різних форматів роботи, зокрема консультування, масових заходів, бібліографічних форм, партнерських ініціатив і цифрового інформування.

Водночас визначено недоліки комунікаційної діяльності книгозбірні, з-поміж яких основним є:

1) обмежений функціонал та застарілі дані офіційного сайту Карлівської централізованої бібліотечної системи, що, своєю чергою, значно ускладнює доступ користувачів до актуальної інформації та релевантних електронних ресурсів установи;

2) фрагментоване представлення іміджу бібліотеки на різних платформах, зокрема у Facebook, блозі, на сайті міської ради, які не утворюють цілісної систематизованої інформаційної системи.

3) на цифрових каналах переважають текстові матеріали, водночас відсутні інструменти доступу до електронного каталогу, онлайн-запиту, переліку послуг, календаря заходів, онлайн-консультацій чи форм зворотного зв'язку.

З огляду на наявні недоліки рекомендовано у подальшій перспективі такі способи оптимізації сервісу Публічної бібліотеки Карлівської МР:

1. Розробити електронний каталог OPAC та інтегрувати його з національним каталогом. Відповідна платформа дозволить бібліографам підтримувати актуальні записи, а користувачам – шукати книги онлайн.

2. Оцифрувати краєзнавчі й історичні видання бібліотеки. Надалі розмістити відскановані примірники на локальному сервері чи приєднати до Національної електронної бібліотеки.

3. Оновити дані й інтерфейс офіційного сайту Карлівської ЦБС, а також забезпечити його мобільну адаптивність. Додати розділ «Віддалені сервіси» з інструкціями щодо того, як зареєструватися на онлайн-консультацію чи отримати електронний квиток.

4. Створити канал у Viber для надання довідкової інформації читачам, а також розробити Telegram-бот «Бібліо-Інфо» з анонсами заходів.

5. Стимулювати активність у соціальних мережах шляхом проведення прямих ефірів, конкурсів, серії онлайн-тем, залучення читачів через

рубрики й опитування. Також розширити присутність на YouTube для викладення відеозвітів і лекцій.

6. Розробити або придбати програмне забезпечення корпоративної комунікаційної системи для модернізації сервісу бібліотеки.

2.2. Критерії вибору й умови реалізації цифрових платформ для модернізації сервісу бібліотеки

Аналіз інформаційно-комунікаційного середовища Публічної бібліотеки імені А. Михайленка показав, що слід модернізувати сервіс закладу з метою оперативного інформування громади, покращення доступу до послуг, популяризації читання та освіти, а також посилення взаємодії між працівниками та покращення зворотного зв'язку з користувачами. Для цього необхідно впровадити комунікаційну платформу, яку уможливить реалізацію всіх поставлених цілей.

У табл. 2.1 подано характеристики найпопулярніших корпоративних платформ, які можна використати у роботі Публічної бібліотеки КМР.

Таблиця 2.1

Корпоративні комунікативні платформи

Розроблено автором за матеріалами: [58; 62; 63]

Критерій	<i>Microsoft SharePoint</i>	<i>Google Workspace</i>	<i>Slack</i>
Призначення	Корпоративний портал, внутрішній сайт, внутрішня база документів, спільна робота з файлами.	Хмарне середовище для пошти, документів, календарів, відеозустрічей і спільної роботи.	Оперативна командна комунікація через канали, чати, повідомлення та інтеграції.
Адаптивність до роботи бібліотеки	Створення внутрішнього цифрового простору бібліотеки, зберігання документів..	Щоденна робота з документами, електронною поштою, календарем подій і формами зворотного зв'язку.	Швидка координація працівників, обговорення заходів, робота з оперативними запитами.

Критерій	<i>Microsoft SharePoint</i>	<i>Google Workspace</i>	<i>Slack</i>
Основні інструменти	Сайти SharePoint, бібліотеки документів, списки, сторінки, інтеграція з Teams і OneDrive.	Gmail, Drive, Docs, Sheets, Forms, Calendar, Meet, Chat, Sites.	Канали, особисті повідомлення, короткі наради, інтеграції, сповіщення, пошук.
Переваги, які отримує бібліотека після впровадження	Уможливорює створення структурованого корпоративного порталу.	Простий у використанні, зручний для спільного редагування документів, анкетування користувачів і планування заходів.	Забезпечує швидку внутрішню комунікацію, зменшує кількість листування, має інструменти для створення каналів за напрямками роботи
Способи подання і зберігання інформації	Можна систематизувати документи, розділи, сторінки й бібліотеки файлів.	Файли зберігаються в Drive, але потребують продуманої структури тек.	Інформація швидко циркулює в чатах, не структурована.
Інтерактивність	Взаємодія користувачів через коментарі, спільну роботу, доступи, внутрішні сторінки.	Спільне редагування файлів, опитування через форми, проведення відеозустрічей.	Спілкування через миттєві повідомлення, реакції, обговорення, швидкі наради.
Складність упровадження	Потребує адміністрування, налаштування структури сайту, прав доступу й навчання персоналу.	Більшість інструментів прості у використанні й доступні для кожного користувача Google.	Перед впровадження необхідно розробити правила роботи каналів, щоб уникнути хаотичної комунікації.
Відповідність потребам Публічної бібліотеки	Доцільний як основа для корпоративного порталу та внутрішньої бази даних.	Може бути використаних як універсальне середовище щоденної роботи й комунікації	Слід послуговуватися як додатковим інструментом внутрішньої взаємодії.

Для оптимізації внутрішньої комунікації та співпраці персоналу Публічної бібліотеки імені А. Михайленка рекомендовано використати функціонал корпоративної платформи Google Workspace – хмарної платформи командної співпраці, обміну повідомленнями й централізованого управління інформацією (рис. 2.9). Вона об'єднує Gmail, Google Calendar, Google Drive, Google Docs, Google Sheets, тобто

інструменти для листування, відеозустрічей, зберігання документів, спільного редагування файлів, планування подій тощо [58].

Перевага Google Workspace для бібліотеки полягає в тому, що він не потребує складної технічної інфраструктури й може бути впроваджений поступово. Спочатку можна створити спільне хмарне сховище документів, календар заходів і службову електронну пошту, а згодом додати внутрішній портал, систему анкетування, онлайн-наради та спільне планування контенту для Facebook, блогу й сайту бібліотеки.

Рисунок 2.9. Створення акаунту Публічної бібліотеки в Google Workspace [58]

Основним складниками, які доречно використати у роботі бібліотеки, визначено:

1. Корпоративну електронну пошту Gmail (рис. 2.10) з функціями фільтрування, планування та безпеки, яку слід використати як основу для офіційних комунікацій бібліотеки з читачами, партнерами та органами влади [58].

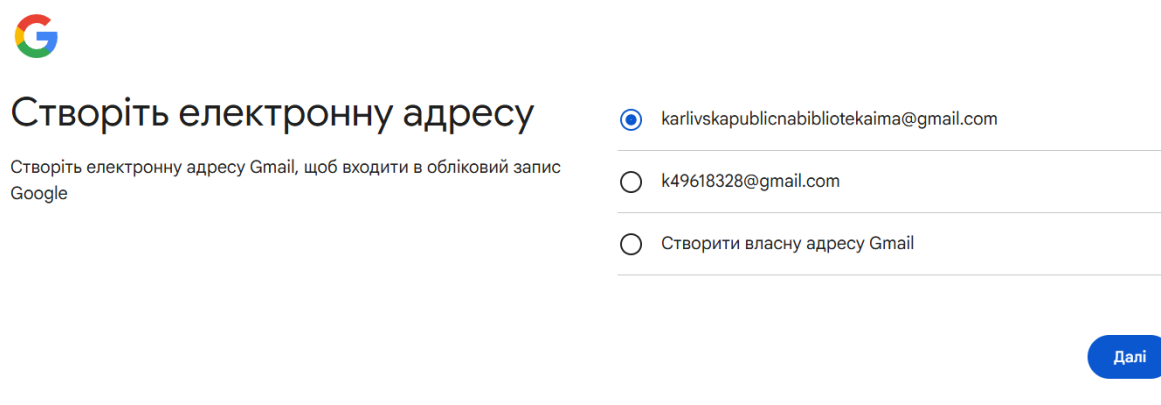


Рисунок 2.10. Налаштування корпоративної електронної пошти [58]

2. Хмарне сховище з можливістю спільного доступу до файлів Google Drive (рис. 2.11), що забезпечує централізоване управління бібліотечними документами, методичними матеріалами, оцифрованими ресурсами [58].

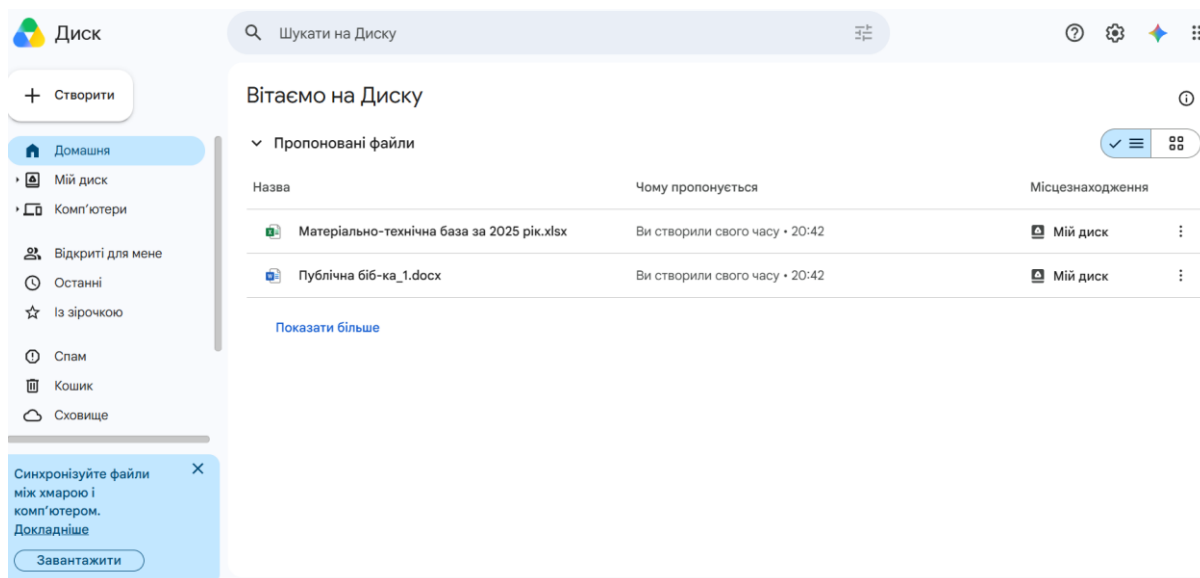


Рисунок 2.11. Завантаження матеріалів бібліотеки на Google Drive [58]

3. Платформу для проведення відеоконференцій Google Meet (рис. 2.12), яку доцільно використати під час проведення онлайн-заходів, вебінарів, дистанційних консультацій. За її допомогою можна значно розширити аудиторію книгозбірні. Сервіс доцільно поєднувати з

Google Calendar – системою планування, що уможлиблює координування розкладу заходів, бронювання приміщень, графік роботи персоналу [58].

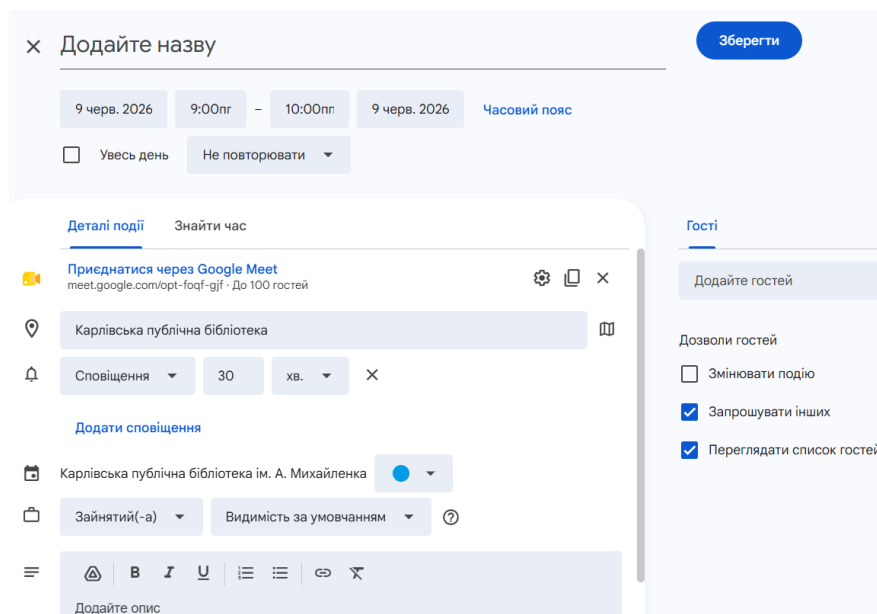


Рисунок 2.12. Планування заходів бібліотеки на Google Meet [58]

4. Інструмент створення форм і анкет Google Forms (рис. 2.13) слід застосувати для збирання зворотного зв'язку від читачів, реєстрації на заходи, проведення опитувань щодо задоволеності якістю обслуговування [58].

Рисунок 2.13. Анкета реєстрації на захід, створена на Google Forms [58]

5. Месенджер Google Chat (рис. 2.14, 2.15) рекомендовано застосувати як інструмент організації внутрішньої комунікації працівників Публічної бібліотеки [58]. За його допомогою можна створювати робочі чати, групи та простори спільної взаємодії. Наприклад, можна створити окремі групи або простори: «Планування заходів», «Нові надходження», «Хаб цифрової освіти», «Робота з користувачами» та ін.

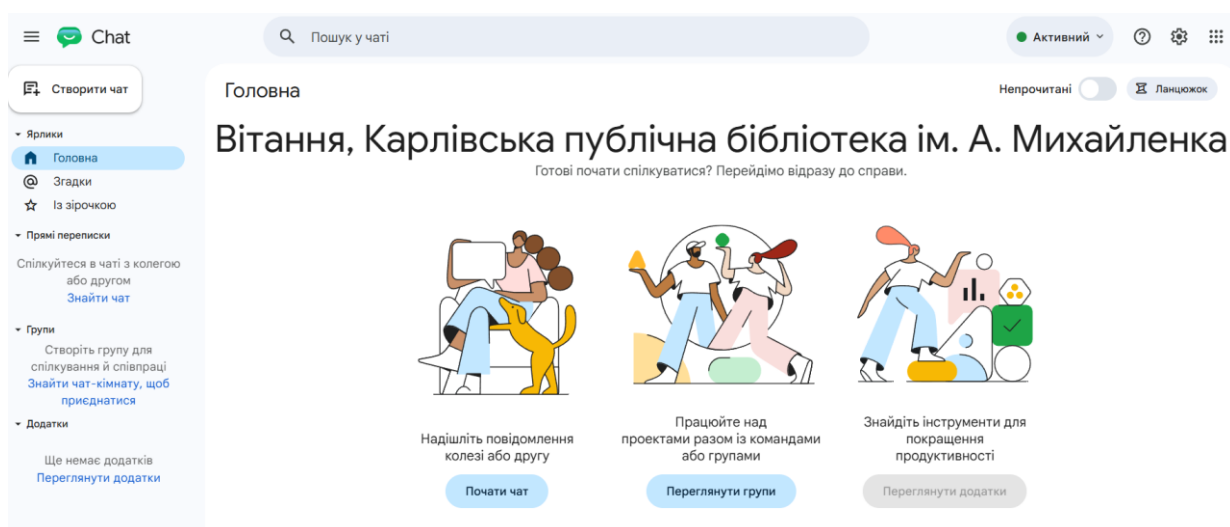


Рисунок 2.14. Інтерфейс месенджера Google Chat [58]

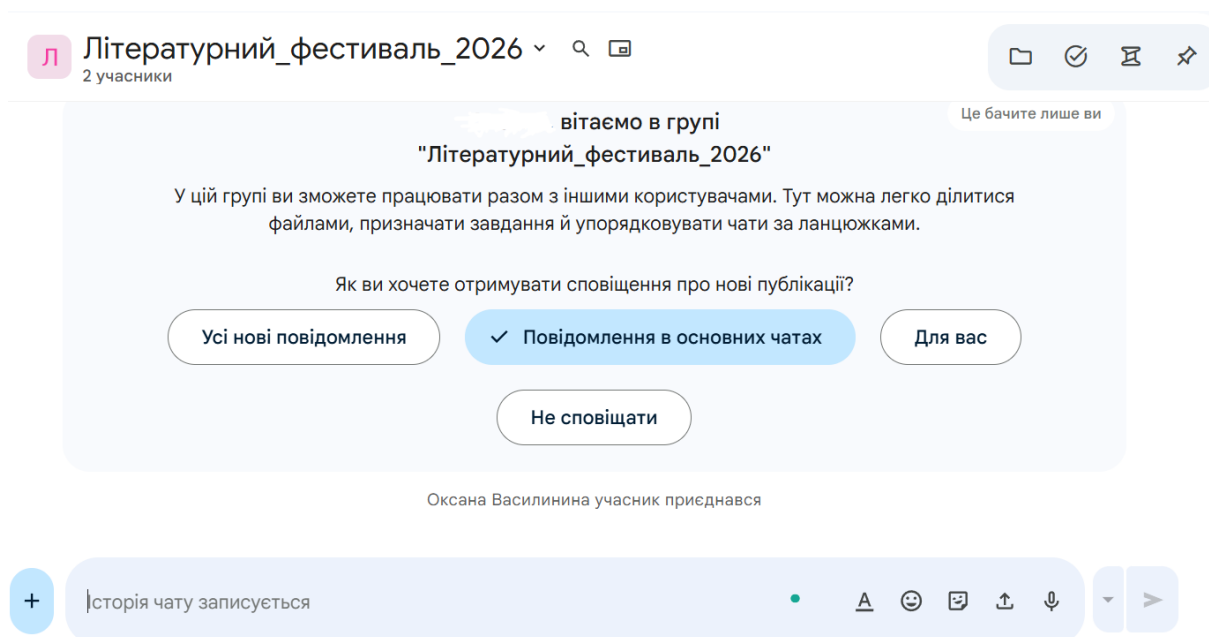


Рисунок 2.15. Створення чату-обговорення щодо проведення літературного фестивалю на базі Публічної бібліотеки Google Chat [58]

Слід зауважити, що успішне впровадження Google Workspace вимагає формування інституційної готовності на рівні керівництва. Необхідними організаційними передумовами є:

- 1) ухвалення рішення про перехід на хмарну платформу та закріплення відповідальності за впровадження у посадових інструкціях;
- 2) розроблення внутрішньої нормативної бази, зокрема положення про використання корпоративних акаунтів, регламенту роботи з хмарним сховищем, правил захисту персональних даних читачів;
- 3) визначення системного адміністратора серед співробітників;
- 4) виділення коштів на навчання персоналу та технічне забезпечення.

Google Workspace відкриває принципово нові можливості для побудови багатоканальної системи взаємодії бібліотеки зі своєю аудиторією. Зокрема, на основі Gmail можна організувати персоналізовану розсилку тематичних рекомендацій, повідомлень про нові надходження, запрошень на заходи. Водночас Google Forms використати для реєстрації на події [58].

Особливо перспективним є розвиток дистанційного бібліотечного довідково-інформаційного обслуговування на базі Google Meet. Онлайн-консультації бібліографа, тематичні добірки у відповідь на запити, відеоекскурсії фондом уможливають вихід за межі фізичного простору й залучення нових користувачів.

Проведений аналіз дозволяє стверджувати, що Google Workspace є комплексним рішенням для цифрової трансформації книгозбірні. Платформа містить велику кількість інструментів, які можуть автоматизувати внутрішнє управління, а також взаємодію з читачами. Безплатний доступ для некомерційних організацій, зокрема і бібліотеки, у рамках програми Google for Nonprofits усуває фінансовий бар'єр.

Важливими умовами успішної імплементації корпоративної платформи у роботу Публічної бібліотеки КМР є:

- наявність стабільного інтернет-з'єднання;

- постійна підтримка на рівні керівництва;
- системна робота з розвитку цифрових компетентностей персоналу;
- чітко спланований і поетапний підхід до впровадження;
- відповідність вимогам закону про захист персональних даних.

Перспективи використання платформи Google Workspace у роботі Публічної бібліотеки імені А. Михайленка пов'язані з розширенням гібридного сервісу, що поєднує очні та дистанційні форми обслуговування, розвитком міжбібліотечної мережевої кооперації, трансформацією закладу на повноцінний цифровий центр громади.

Додатково як інструмент оптимізації комунікаційного середовища, передусім внутрішнього, слід інтегрувати програму Slack, яка уможливить організацію внутрішнього спілкування працівників через канали, особисті повідомлення, групові обговорення, аудіозустрічі й обмін файлами.

Основними складниками сервісу Slack є:

- канали, які об'єднують колективні чати на різні теми. До них можна приєднувати гостей з інших організацій-партнерів;
- прями повідомлення призначені для особистого чи групового спілкування;
- робочі простори організації [63].

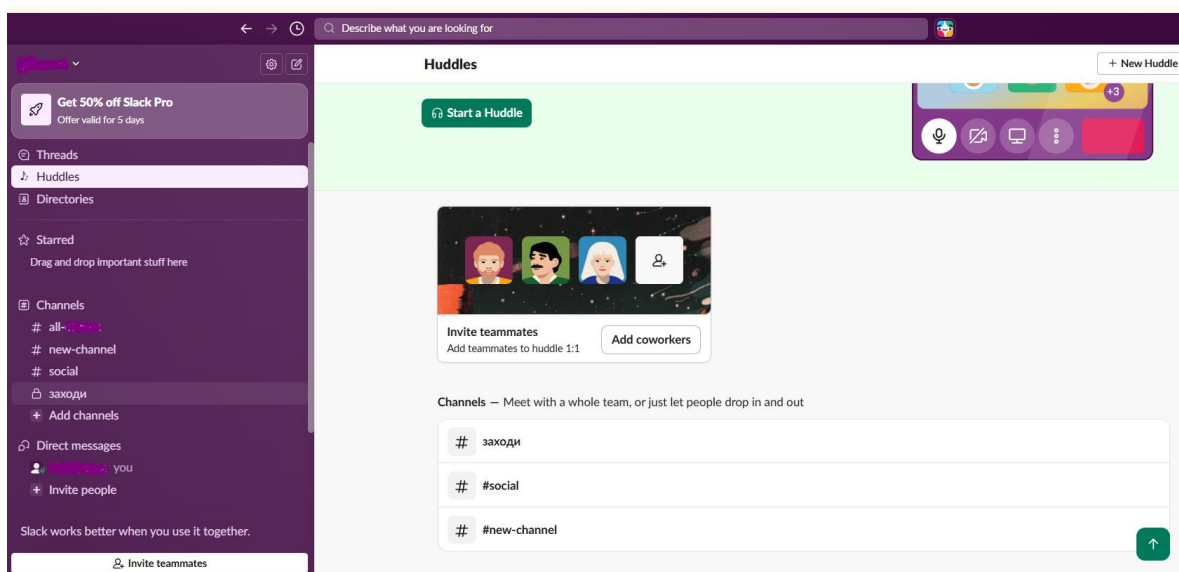


Рисунок 2.16. Інтерфейс платформи Slack [63]

До того ж середовище Slack інтегровано з понад 2 тис. застосунками, з-поміж яких найбільший попит мають Google Drive, Google Calendar, MS Teams, Zoom, GitHub. Названі додатки уможливають віртуальний обмін документами чи календарями, а також формування сповіщень з цих сервісів безпосередньо у канали Slack. Додатковими перевагами корпоративної платформи є вбудований помічник на основі штучного інтелекту Slackbot (рис. 2.17) й інструменти для створення власних ботів через API та Workflow Builder [63].

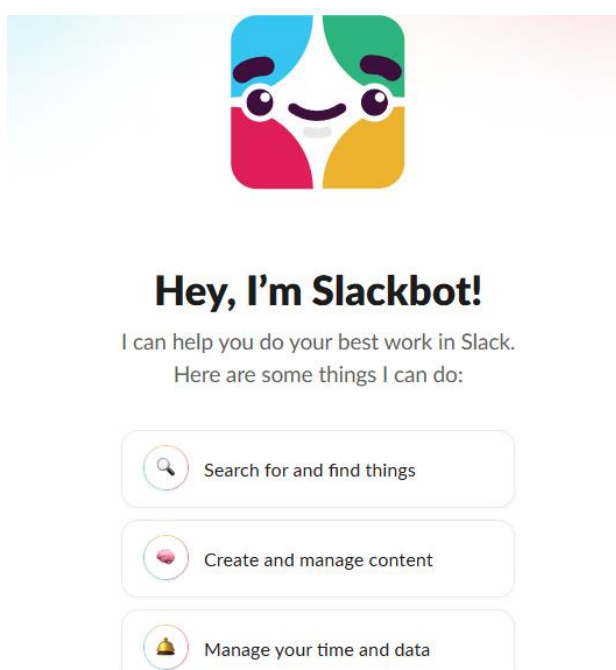


Рисунок 2.17. Убудований помічник на основі штучного інтелекту Slackbot [63]

Крім того, Slack підтримує функції онлайн-нарад через відеозв'язок та поширення спільного екрану, створення звітів, аналітику даних і наскрізний пошук за інтегрованим сервісам. Також варто зазначити, що повідомлення та файли в Slack зберігаються архівами. У безплатному тарифі вони доступні 90 днів, на платних – на весь період користування, з можливістю налаштування політики видалення [63].

Загалом Slack призначено для відкритого обговорення в каналах, що значно підвищує якість комунікації й обміну даними порівняно з листуванням через email-сервіси. Додатково, Slack також має функції

пошуку користувачів через згадування нікнейму, згруповані за категоріями дискусії, різні типи реакцій на повідомлення та ін.

У сервісі створено повноцінне централізоване середовище обміну повідомленнями з приватними та відкритими каналами, наявні інструменти інтеграції з Google Workspace, засоби автоматизації, зокрема боти Slack Workflow Builder, а також системи пошуку [63].

Співробітники Публічної бібліотеки імені А. Михайленка можуть використовувати Slack за такими напрямками:

1. Створити та заповнити акаунт бібліотеки за допомогою майстра налаштувань (рис. 2.18). У профілі можна генерувати чернетки повідомлень, створювати зустрічі, складати списки справ або надсилати повідомлення, файли чи посилання на інші вебресурси колегам.

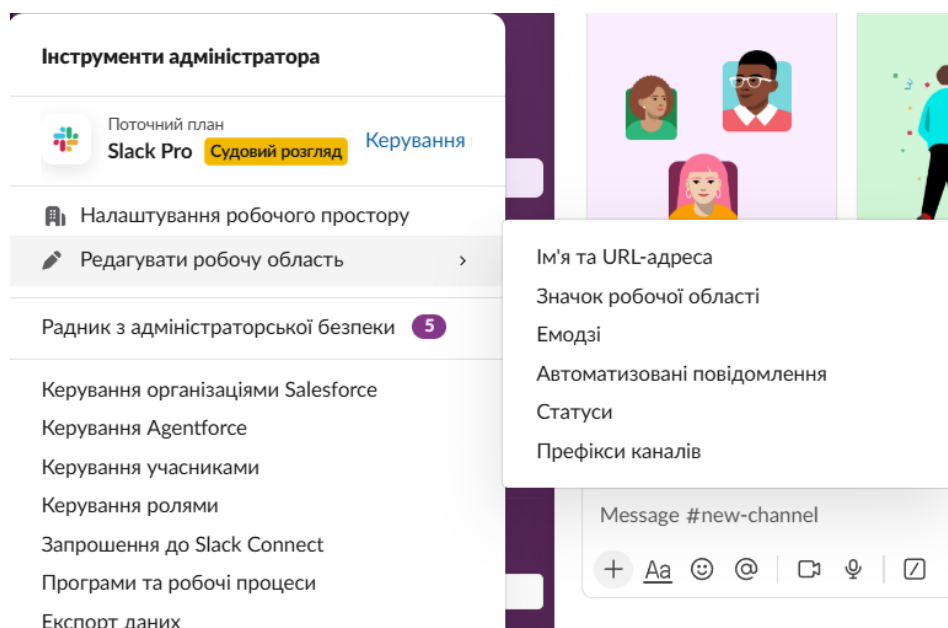


Рисунок 2.18. Налаштування профілю в Slack [63]

2. Додати канал #заходи, на якому розміщувати анонси та обговорювати заплановані події, зокрема зустрічі авторів, виставки, семінари тощо (рис. 2.19). Для анонсу заходу повідомлення можна синхронізувати з календарем бібліотеки через інструмент Google Calendar для того, щоб у Slack отримувати автоматичне нагадування про дату події.

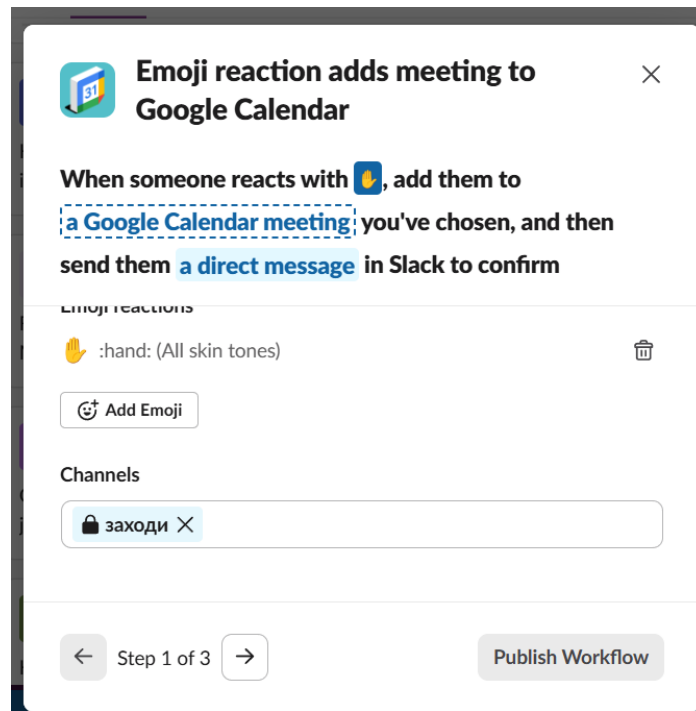


Рисунок 2.19. Синхронізація каналу «Заходи» з Google Calendar [63]

3 Організувати канал #запити-користувачів (рис. 2.20) або створити Slack-прошарок, куди бібліотекарі надсилатимуть отримані заявки через електронну форму сайту КЦБС.

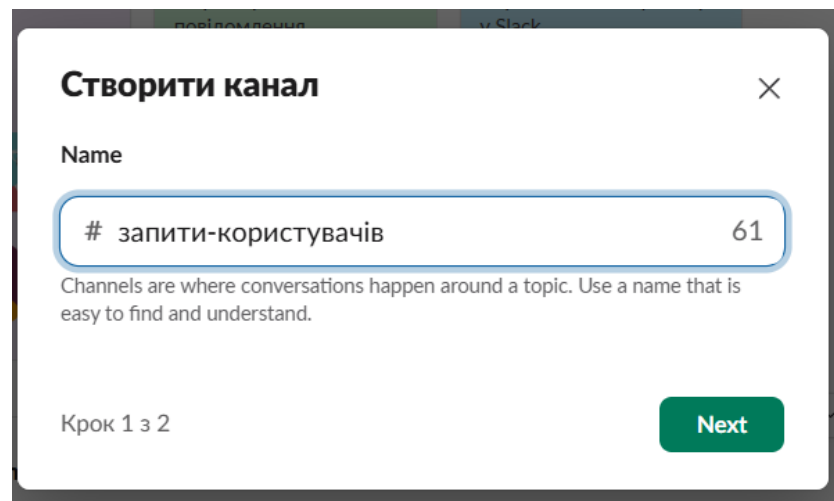


Рисунок 2.20. Створення каналу «Запити користувачів» [63]

4. Скликати аудіо- чи відеозустрічі через Slack Huddles (рис. 2.21), наприклад для проведення щотижневих нарад відділів. Крім того, під час конференції можна записувати короткі повідомлення-коментарі, які будуть доступні після зустрічі.

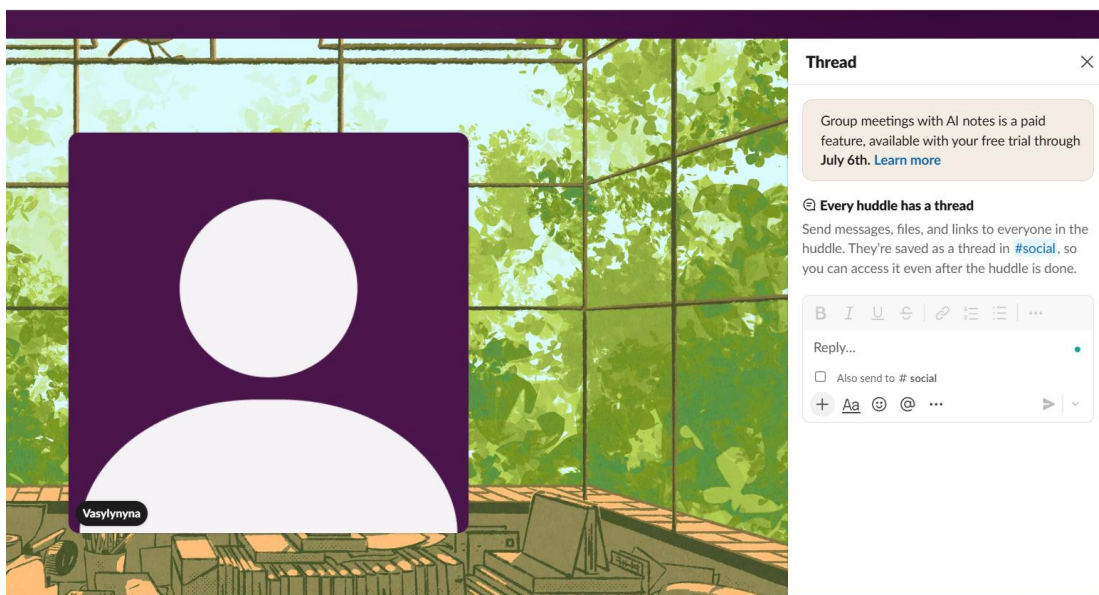


Рисунок 2.21. Проведення відеоконференції на Slack Huddles [63]

Слід зазначити, що за допомогою сервісу Slack працівники книгозбірні зможуть оперативно координувати роботу, а саме: обговорювати плани заходів, вести облік фонду, опрацьовувати звернення користувачів, планувати контент соціальних мереж, проводити дистанційні наради чи волонтерські проєкти у відповідних каналах.

Отже, модернізація комунікаційної діяльності Публічної бібліотеки імені А. Михайленка Карлівської передбачає комплексне впровадження новітніх цифрових платформ Google Workspace, яке автоматизує роботу з документами, календарями, електронною поштою, онлайн-формами та відеозустрічами, і Slack, що забезпечить обмін службовою інформацією, координацію завдань, узгодження дій між працівниками та впорядкування щоденних робочих процесів. Завдяки інтеграції цих сервісів бібліотекарі зможуть надсилати один одному посилання на документи, календарі, форми, презентації та інші інформаційні ресурси, водночас не дублюючи файли в різних каналах.

ВИСНОВКИ

Результати розв'язання визначених дослідницьких завдань дають підстави стверджувати про реалізацію мети та уможливають формулювання таких висновків.

1. *Розкрито особливості інформаційно-комунікаційної діяльності публічних бібліотек.* Установлено, що сучасна бібліотека функціонує як соціально-комунікаційний, культурний, освітній та інформаційний центр громади. З'ясовано, що в умовах цифровізації бібліотеки активно переходять до використання електронних ресурсів, онлайн-сервісів, соціальних мереж, мобільних технологій, хмарних інструментів, цифрових хабів і дистанційних форм обслуговування, що уможливує розширення доступу до інформації, підвищення якості сервісу та забезпечення зручних форм взаємодії з користувачами.

2. *Узагальнено досвід використання комунікаційних платформ у роботі сучасних бібліотек.* Визначено, що корпоративна комунікаційна платформа є інтегрованим цифровим середовищем для обміну інформацією, управління контентом, спільної роботи персоналу та доступу до ресурсів. У роботі розглянуто основні модулі таких платформ: управління контентом, користувачами, повідомленнями, аналітикою, інтеграціями, безпекою та адмініструванням. Також схарактеризовано різні архітектурні підходи до їхньої побудови: монолітну, мікросервісну, хмарну й гібридну архітектури. Прикладами таких рішень у роботі визначено StaffNet, Vnetwork, FOLIO, Ex Libris Alma, WorldShare Management Services і Koha, що демонструють різні моделі цифрової організації бібліотечного сервісу.

3. *Проаналізовано склад організаційно-комунікаційної системи Публічної бібліотеки імені А. Михайленка.* Встановлено, що бібліотека є освітньо-культурним центром громади, який надає доступ до документних ресурсів та інших інформаційних джерел. До її структури входять міська бібліотека, бібліотека для дітей і сільські бібліотеки-філії. Комунікаційна

діяльність установи реалізується через традиційні форми роботи: індивідуальне обслуговування, консультації, рекомендації літератури, книжкові виставки, культурно-освітні заходи, зустрічі, майстер-класи та партнерські події. Водночас бібліотека використовує цифрові канали, а саме: блог, сайт Карлівської централізованої бібліотечної системи та сторінку на Facebook. Проте наявні технологічні платформи мають проблеми, зокрема, власного повноцінного сайту Публічна бібліотека не має, а вебресурс КЦБС не оновлювали з 2014 року. Зазначені факти доводять, що користувачі мають можливість отримувати актуальні відомості про послуги, події та електронні ресурси бібліотеки лише через сторінку на Facebook.

4. Розроблено рекомендації щодо модернізації сервісу Публічної бібліотеки імені А. Михайленка на основі цифрових технологій. Запропоновано комплексне застосування Google Workspace і Slack. Передусім Google Workspace слід використовувати для зовнішньої комунікації бібліотеки, зокрема, організації офіційного листування через Gmail, реєстрації на заходи й опитування користувачів через Google Forms, планування подій через Google Calendar, проведення онлайн-консультацій і дистанційних зустрічей через Google Meet. Своєю чергою, Slack рекомендовано впровадити як інструмент внутрішньої корпоративної взаємодії працівників бібліотеки, що досягається через тематичні канали, обговорення планів заходів, планування контенту для соціальних мереж і проведення дистанційних нарад. Комплексне впровадження цих сервісів уможливить централізацію інформаційних потоків, покращення координації роботи колективу, розвиток дистанційного обслуговування та формування сучасного цифрового середовища бібліотеки.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ДЖЕРЕЛ

1. Конституція України : офіц. текст. Київ: КМ, 2013. 96 с.
2. Про бібліотеки і бібліотечну справу: Закон України від 27 січня 1995 року № 32/95-ВР: станом на 28 серп. 2025 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/32/95-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення: 02.06.2026).
3. Про інформацію: Закон України від 2 жовтня 1992 року № 2657-ХІІ: станом на 20 січн. 2026 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text> (дата звернення: 02.06.2026).
4. Про культуру: Закон України від 14 грудня 2010 року № 2778-VI: станом на 30 серп. 2025 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2778-17#Text> (дата звернення: 02.06.2026).
5. Ашаренкова Н. Г. Вітчизняна публічна бібліотека в історичній ретроспективі: пошуки шляхів оновлення. *Вісник Державної академії керівних кадрів культури і мистецтв*. 2020. № 2. С. 93–98.
6. Бачинська Н., Касьян В. Маркетингові комунікації в умовах цифрової трансформації публічних бібліотек України. *Український журнал з бібліотекознавства та інформаційних наук*. 2024. Вип. 14. С. 10–19.
7. Биркович Т. І., Вільчинська І. Ю. Інформаційно-комунікативна діяльність бібліотек України в умовах війни. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2023. № 4. С. 42–48.
8. Білан І. Особливості інтеграції систем електронного документообігу з платформами корпоративних комунікацій. *Документно-інформаційні комунікації в умовах глобалізації: стан, проблеми та перспективи*: матеріали X Міжнародної наук.-практ. конф., м. Полтава, 25 листопада 2025 р. / редкол.: І. Г. Передерій, О. Є. Гомотюк та ін. Полтава, 2025. С. 99–102.
9. Білан І. Сучасна бібліотека як багатопрофільний мультисервісний заклад. *Тези 78-ї наукової конференції професорів, викладачів, наукових*

працівників, аспірантів та студентів Національного університету «Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка» (м. Полтава, 15 травня – 22 травня 2026 року). Полтава: Національний університет імені Юрія Кондратюка, 2026. Т. 2. С. 373–375.

10. Блог Публічної бібліотеки ім. А. Михайленка Карлівської міської ради. URL: <https://biblioteka2012.blogspot.com/> (дата звернення 20.01.2026).

11. Бондар Ю. А., Легінькова Н. І. Особливості комунікаційного процесу в управлінні підприємством. *Науковий вісник Львівської академії. Серія: Економіка, менеджмент та право*. 2021. Вип. 3-4. С. 15–21.

12. Бондаренко В. Мобільні додатки в бібліотечній практиці: зарубіжний досвід та вітчизняні реалії. *Наукові праці Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського*. 2016. Вип. 43. С. 382–407.

13. Бутко Л. В., Василенко Д. П., Саранча В. І. Соціокультурна діяльність бібліотеки в умовах її цифровізації. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2022. № 1. С. 19–26.

14. Волошин М. Комунікативні платформи соціальних інтернет-мереж. *Історико-політичні проблеми сучасного світу*. 2015. Т. 29–30. С. 269–276.

15. Гагаріна Н. В. Соціальні мережі як ефективний канал комунікаційної бібліотеки. *Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського. Серія: Філологія. Соціальні комунікації*. 2021. № 12. С. 20–24.

16. Гарагуля С. Бібліотеки в інформаційному суспільстві: орієнтація на користувача. *Бібліотечний вісник*. 2014. № 6. С. 17–23.

17. Горбань Ю., Прокопенко Л., Каракоз О. Специфіка діяльності публічних бібліотек України за умов російсько-української війни. *Український інформаційний простір*. 2025. № 1 (15). С. 188–200. DOI: [https://doi.org/10.31866/2616-7948.1\(15\).2025.335357](https://doi.org/10.31866/2616-7948.1(15).2025.335357).

18. Горовий В. Бібліотеки оновлюваного суспільства: деякі тенденції та особливості розвитку. *Бібліотечна планета*. 2020. № 3. С. 27–30.

19. Гусаковська Т. О., Войт Б. Р. Система комунікацій підприємств та організацій: основні складові та особливості функціонування. *Бізнес Інформ*, 2024. № 3. С. 323–328.

20. Демченко М., Мироненко В. Особливості онлайн-комунікації сучасної української бібліотеки (регіональний аспект). *Communications and Communicative Technologies*. Вип. 23. 2023. С. 30–40.

21. Денбновецький С. О. Цифрова трансформація українських бібліотек в умовах глобалізаційних перетворень. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2022. № 1. С. 26–33.

22. Досенко А. К. Комунікаційні платформи: наукові дослідження та практика. *Обрії друкарства*. 2025. № 1 (17). С. 194–204. DOI: [https://doi.org/10.20535/2522-1078.2025.1\(17\).322234](https://doi.org/10.20535/2522-1078.2025.1(17).322234).

23. Заболотний В. Ф., Мислицька Н. А., Слободянюк І. Ю. Хмаро орієнтовані технології навчання: навч.-метод. посіб. Вінниця: ТОВ «Нілан-ЛТД», 2020. 144 с.

24. Загуменна В. В. Перспективи застосування імерсивних технологій у діяльності бібліотек України. *Український журнал з бібліотекознавства та інформаційних наук*. 2024. № 14. С. 66–75. DOI: <https://doi.org/10.31866/2616-7654.14.2024.318314>.

25. Івашкевич О. В. Цифрова трансформація бібліотек України: сьогодення та перспективи. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2021. № 2. С. 50–56.

26. Карлівська бібліотека для дітей. *Facebook*. URL: <https://www.facebook.com/profile.php?id=100057022256884> (дата звернення 15.05.2026).

27. Карлівська централізована бібліотечна система. URL: <http://karlivka-biblioteka.edu.poltava.ua/downloadcenter/> (дата звернення 15.05.2026).

28. Кісарець С. О. Діяльність бібліотек України під час війни: адаптація до нових реалій та визначення пріоритетів. *Молодий дослідник*. 2025. № 5. С. 57–62.

29. Кметик-Подубінська Х. Г. Типи комунікативних практик інформаційного суспільства. *Науковий вісник Херсонського державного університету*. 2023. Вип. 2. С. 5–9.

30. Кобелєв О. М. Інформаційно-аналітичне забезпечення стратегічного реструктурування бібліотек України. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2019. № 1. С. 45–51.

31. Колоскова Г., Михайлова А. Цифрові комунікації сучасної бібліотеки: ключові аспекти. *Вісник Книжкової палати*. 2024. № 2. С. 15–24.

32. Маранчак М. М., Маранчак Н. Н. Використання гейміфікованих механік для стимулювання UGC в інтернет-маркетингу бібліотек. *Український журнал з бібліотекознавства та інформаційних наук*. 2023. № 11. С. 21–33.

33. Михалюк Н., Бінерт О., Федик О., Синюк О. Особливості управління комунікаціями на підприємстві. *Вісник Львівського національного університету природокористування. Серія: Економіка АПК*. 2023. № 30. С. 145–150.

34. Овсієнко А. Адаптація бібліотек до реалій цифрового простору. *Соціум. Документ. Комунікація*. 2021. № 12. С. 255–269.

35. Олтаржевський Д. Корпоративні комунікації в Україні в умовах війни з росією. *Scientific notes of the institute of journalism*. 2022. Т. 2. С. 73–85.

36. Олтаржевський Д. О. Корпоративні медіа: теорія і практика: навчальний посібник. Київ : Центр вільної преси: Рядбіна, 2012. 60 с.

37. Оновлений простір для читання, зустрічей і натхнення: бібліотека запрошує. *Карлівська міська територіальна громада*. URL: <https://karlivka-mrada.gov.ua/news/1777986285/> (дата звернення 15.05.2026).

38. Павленко О. О., Веретенник М. В., Сергієнко Д. К. Удосконалення комунікаційних процесів в управлінській діяльності на основі цифрових технологій. *Актуальні питання економічних наук*. 2025. № 12. DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.15825253>.

39. Паламаренко В. Трансформація інформаційних послуг як основа формування нових моделей культурної інфраструктури. *Вісник Книжкової палати*. 2025. № 7. С. 24–32.

40. Положення про Публічну бібліотеку Карлівської міської ради. м. Карлівка, 2021. 8 с.

41. Публічна бібліотека ім. А. Михайленка Карлівської міської ради. *Facebook*. URL: https://www.facebook.com/Karlvka.biblioteka/?locale=uk_UA (дата звернення 15.01.2026).

42. Пугач Л. Ю. Діяльність публічних бібліотек в умовах трансформацій, викликаних повномасштабною російською військовою агресією. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2023. № 3. С. 28–33.

43. Реклама та PR в епоху цифрових трансформацій: колективна монографія / за заг. ред. Д. О. Олтаржевського, А. І. Башук. Навчально-науковий інститут журналістики Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Київ: Паливода А. В., 2025. 487 с.

44. Ржеуський А. В. Моделі, методи та засоби надання інформаційних послуг у сервіс-орієнтованих бібліотечних системах: автореф. дис. ... канд. наук із соц. комунікацій. Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. Київ, 2016. 23 с.

45. Сагер Л. Ю. Управління внутрішніми комунікаціями підприємств: теорія, методика, практика: монографія. Київ: Вид-во «Центр навчальної літератури», 2021. 196 с.

46. Сахарова М. П., Хіміч Я. О. Розробка та актуалізація комунікаційної політики бібліотеки в умовах воєнного стану: кризові

комунікації. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2022. № 2. С. 65–74.

47. Сокіл М. Б., Мина Ж. В. Оптимізація контенту та підвищення функціональності сайтів бібліотек: аналіз структуризації, доступності та інтерактивності на основі експертної оцінки. *Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського. Серія: Філологія. Журналістика*. 2025. № 2. Т. 36 (75). Ч. 2. С. 279–284.

48. Солов'яненко Д. В. Роль академічних бібліотек в конструюванні інтегрованих інформаційних е-середовищ. *Бібліотечний вісник*. 2010. № 6. С. 3–17.

49. Тарасенко Н. Інформаційні комунікації в середовищі соціальних мереж: аспекти стандартизації бібліотечного сегмента. *Наукові праці Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського*. 2017. Вип. 46. С. 455–477.

50. Туровська Л. Сервісно-орієнтована модель бібліотечно-інформаційного обслуговування в умовах воєнного стану. *Наукові праці Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського*. 2023. Вип. 68. С. 274–286.

51. Хрущ С. Інноваційний медіапростір сучасної бібліотеки: аксіологічні орієнтири функціонування. *Український журнал з бібліотекознавства та інформаційних наук*. 2022. № 9. С. 70–78.

52. Яворська Т. Соціальні мережі бібліотек як ефективний інструмент промоції книг і читання. *Вісник Книжкової палати*. 2023. № 4. С. 21–27.

53. Ярема І. Бібліотека нового покоління та її роль як соціального інституту в інформаційну добу. *Вісник Книжкової палати*. 2021. № 10. С. 26–30.

54. Ярема І. Цифрові комунікації як інструмент інноваційної діяльності публічних бібліотек України. *Український журнал з бібліотекознавства та інформаційних наук*. 2022. № 10. С. 49–59.

55. Bnetwork: an integrated platform for online communication with the public library network. *Drupal*. URL: <https://new.drupal.org/case-study/bnetwork-an-integrated-platform-for-online-communication-with-the-public-library-network> (дата звернення: 12.05.2026).

56. EBSCO Discovery Service. URL: <https://about.ebsco.com/products/ebsco-discovery-service> (дата звернення: 12.05.2026).

57. Ex Libris Alma. URL: <https://exlibrisgroup.com/products/alma-library-services-platform/> (дата звернення: 10.05.2026).

58. Google Workspace. URL: <https://workspace.google.com/intl/uk/> (дата звернення: 22.05.2026).

59. Koha Library Software. URL: <https://koha-community.org/> (дата звернення: 20.05.2026).

60. Libby. URL: <https://libbyapp.com/interview/welcome#do-you-have-a-card> (дата звернення: 12.05.2026).

61. LibraryH3lp. URL: <https://libraryh3lp.com/> (дата звернення: 30.05.2026).

62. Microsoft Office SharePoint Online. URL: <https://www.microsoft.com/uk-ua/microsoft-365/sharepoint/collaboration> (дата звернення: 12.05.2026).

63. Slack. URL: <https://slack.com/> (дата звернення: 12.05.2026).

64. StaffNet – A Communication and Learning Portal. *Urban Libraries Concil*. URL: <https://www.urbanlibraries.org/innovations/staffnet-a-communication-and-learning-portal> (дата звернення: 12.05.2026).

65. Welcome to FOLIO . Docs. *folio*. URL: <https://docs.folio.org/> (дата звернення: 12.05.2026).

66. WorldShare Management Services. URL: <https://www.oclc.org/en/worldshare-management-services.html> (дата звернення: 12.05.2026).