

ВГО Українська бібліотечна асоціація  
Науково-технічна бібліотека КПІ ім. Ігоря Сікорського  
Наукова бібліотека імені М. Максимовича  
Київського національного університету  
імені Тараса Шевченка

**ПРОЦЕС ЯКІСНОЇ ІНФОРМАЦІЙНОЇ ПІДТРИМКИ ОСВІТИ  
ТА ДОСЛІДЖЕНЬ У БІБЛІОТЕЦІ УНІВЕРСИТЕТУ**

**Рекомендації для впровадження моделі**

**Київ 2020**

УДК 027.7:[378+001.89](076)

П84

Розробники:

**Бруй Оксана**, кандидат наук із соціальних комунікацій

**Кулик Євгенія**, кандидат наук із соціальних комунікацій

**Сербін Олег**, доктор наук із соціальних комунікацій

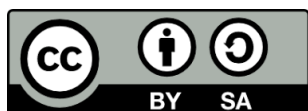
**Процес якісної інформаційної підтримки освіти та досліджень у бібліотеці університету:** рекомендації для впровадження моделі / розробники: Бруй Оксана, Кулик Євгенія, Сербін Олег ; за заг. ред. Сошинської Ярослави ; ВГО Українська бібліотечна асоціація ; Науково-технічна бібліотека КПІ ім. Ігоря Сікорського ; Наукова бібліотека імені М. Максимовича Київського національного університету імені Тараса Шевченка. – Київ : УБА, 2020. – 25 с.

**ISBN 978-966-97740-9-5**

Видання затверджено та рекомендовано до випуску на засіданні Президії ВГО Українська бібліотечна асоціація 01.02.2020, протокол № 1.

Здійснено в рамках проєкту за підтримки Відділу преси, освіти та культури Посольства США в Україні. Погляди авторів не обов'язково збігаються з офіційною позицією уряду США

Supported by the Public Affairs Section of the U.S. Embassy in Ukraine. The views of the authors do not necessarily reflect the official position of the U.S. Government



Ліцензія Creative Commons «Attribution-ShareAlike» («Атрибуція — На тих самих умовах») 4.0 Всесвітня.

## Вступне слово

Успішний розвиток бібліотеки університету в умовах змін, що відбуваються в усіх сферах суспільного життя, зокрема в освіті та науці, залежить від її здатності швидко реагувати на виклики мінливого середовища, впроваджуючи інноваційні моделі діяльності. Вибір тієї чи іншої моделі залежить від політики розвитку університету, потреб академічної спільноти, місії бібліотеки тощо. Аналіз зарубіжного досвіду свідчить, що бібліотеки університетів відіграють важливу роль у розвитку інновацій в університетах, надаючи комплекс послуг та сервісів для дослідників, створюючи умови для навчання, викладання, досліджень та розвитку. Моніторинг наявного стану впровадження та надання бібліотеками українських університетів комплексу послуг та сервісів для дослідників свідчить про різний рівень готовності, можливості бібліотек, різні підходи до організації та здійснення цієї діяльності.

Запропонована модель якісної інформаційної підтримки освіти та досліджень у бібліотеці університету, що базується на системному та процесному підходах, – це модель бізнес-процесів. Її мета – допомогти бібліотекарям поглянути на організацію своєї професійної діяльності не через функції окремих підрозділів та працівників, а через основні бізнес-процеси, що допомагають створити цінності для ключового клієнта бібліотеки університету – дослідника. Такий підхід дозволяє розглянути бібліотеку як систему з усіма її напрямками діяльності, що організовані як бізнес-процеси. Якісна інформаційна підтримка освіти та досліджень представлена як ключовий процес бібліотеки, що також є частиною освітнього та наукового процесу в університеті, а саме його організаційної складової. Крім того, процес якісної інформаційної підтримки бібліотекою освіти та досліджень включений у систему наукової комунікації як на рівні окремого університету, так і на рівні країни та світу.

У рекомендаціях розглянуто глобальні світові тенденції (тренди), що визначають розвиток освіти та науки, а відтак – і трансформацію бібліотек. Описано основні складники моделі: клієнтів, вхідні продукти, ресурси, основні бізнес-процеси, вихідні продукти, що є результатами бізнес-процесів, а також послуги та сервіси, через які створюється ціннісна пропозиція для клієнтів. Звернено увагу і на компетентності бібліотекарів – виконавців бізнес-процесів.

Запропонована модель є орієнтовною і може бути адаптована відповідно до особливостей кожної окремої бібліотеки, її клієнтів та університету, частиною якого вона є.

## Поняття

*бізнес-процес* (бібліотеки) – стійка, цілеспрямована, систематизована послідовність виконання залежних між собою дій для перетворення ресурсів бібліотеки (вхідних продуктів) у продукти (вихідні продукти), які представляють цінність для внутрішніх та зовнішніх клієнтів бібліотеки

*вихідний продукт* (бібліотеки) – продукт, який створюється та є результатом перетворення вхідного продукту в межах певного бізнес-процесу. Вихідний продукт надається як цінність для внутрішніх та зовнішніх клієнтів бібліотеки

*внутрішній клієнт* бібліотеки – працівник бібліотеки у ролі виконавця бізнес-процесу, який отримує вихідний продукт, щоб використати його як вхідний продукт для перетворення в наступний вихідний продукт

*вхідний продукт* (бібліотеки) – це ресурс бібліотеки, який використовується для перетворення у вихідний продукт бібліотеки у межах певного бізнес-процесу. Вхідні продукти можуть надходити в бізнес-процес як із зовнішнього середовища (від зовнішніх клієнтів), так і з внутрішнього середовища бібліотеки, бути результатом (вихідним продуктом) іншого бізнес-процесу бібліотеки

*дослідник* – той, хто займається науковими дослідженнями, вивченням, обстеженням чого-небудь

*зовнішній клієнт бібліотеки* – особа, яка не є працівником бібліотеки та отримує вихідний продукт бізнес-процесів як цінність через систему послуг та сервісів бібліотеки

*інформаційні ресурси* — систематизоване зібрання документів, зафіксованих на паперових чи інших носіях інформації

*клієнт бібліотеки* – кожен, хто отримує або потенційно може отримати цінність від діяльності бібліотеки

*місія* – чітко виражена причина існування організації. У місії сформульовано – для чого ми існуємо, що ми робимо, для кого і яким чином

*продукт бібліотеки* – корисний ефект праці у вигляді речі або дії для задоволення потреб клієнтів бібліотеки, який має цінність для споживачів і надається їм через систему послуг: інформаційних, освітніх, експертних, з проведення змістовного дозвілля тощо

*цінність* – важливість, значущість чого-небудь

*якість* – ступінь вартості, цінності, придатності чого-небудь для його використання за призначенням; та чи інша характерна ознака, властивість, риса кого-, чого-небудь

## 1. Тренди

Трансформація бібліотек відбувається у взаємозв'язку з глобальними світовими тенденціями (трендами), що визначають розвиток освіти та науки. Серед трендів, що впливають на усі сфери життя суспільства, варто передусім назвати технологічні інновації. Впродовж останніх років триває новий цикл розвитку **технології «штучного інтелекту»**<sup>1</sup> та, зокрема, технологій «навколишнього інтелекту» (ambient intelligence) – повсюдних електронних пристроїв, які сприймають стан навколишнього середовища, розумно і ненав'язливо взаємодіють з людьми, виконують дії задля максимізації шансів на досягнення поставлених цілей. Технології «навколишнього інтелекту» можуть реалізовуватися у різних формах: будинки, офіси, конференц-зали, школи, лікарні, центри керування, які володітимуть повною інформацією щодо потреб людей та з легкістю передбачатимуть їхню поведінку. За таких умов варто очікувати на появу **«інтелектуального Інтернету»**, який виконуватиме пошукові операції, використовуючи технології штучного інтелекту.

Поступово ми стаємо свідками **роботизації** тих напрямів діяльності, де комп'ютери можуть працювати ефективніше, ніж людина. Стрімко розвиваються і закріплюються на ринку технології, які нині фахівці називають **«Інтернет речей»** (Internet of Things). Саме з цими технологіями пов'язана концепція **Індустрії 4.0**. Цей тренд дозволяє максимально автоматизувати всі виробничі процеси. Інтернет речей дає змогу вийти на новий рівень надання послуг – у режимі реального часу розпізнавати потреби користувачів і пропонувати відповідні продукти для задоволення їхніх потреб.

Потужні можливості для візуалізації даних надають технології **віртуальної та доповненої реальності**, завдяки чому науковці та викладачі мають можливість створювати навчальні матеріали з принципово новими характеристиками наочності.

Технологічні інновації посприяли розвитку певних суспільних трендів, наприклад, **економіка спільної участі**, що полягає у спільному користуванні людськими і фізичними ресурсами.

Застосування **філософії відкритості** – відкриті знання, відкрита освіта, відкрита наука, – дозволяє навчальні матеріали, результати наукових досліджень, наукові дані робити доступними для всіх категорій зацікавлених членів суспільства – як для професіоналів, так і для любителів. Наукові дослідження все частіше базуються на великих наборах даних та цифрових артефактах. Зростання обсягів електронної інформації у світі призвело до появи такого соціально-технічного феномена, як **«великі дані»** (Big Data) – великі обсяги різних даних, що потребують прогресивних методів і технологій для їх збирання, зберігання, поширення, управління та аналізу<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Назаровець С. Бібліотека 4.0: технології та сервіси майбутнього / С. Назаровець, Є. Кулик // Бібліотечний вісник. - 2017. - № 5. - С. 3-14. - Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/bv\\_2017\\_5\\_3](http://nbuv.gov.ua/UJRN/bv_2017_5_3).

<sup>2</sup> Там само.

**Культура різноманітності та інклюзії** – ще один суспільний тренд, що полягає у повазі до різноманіття, попередженні дискримінації та створенні умов у суспільстві для всебічного повноцінного розвитку усіх громадян.

Поширення та використання інноваційних технологій суттєво змінює і завдання освіти, зумовлює появу **нових форм та методик навчання** відповідно до потреб суспільства, в якому знання, інтелект набувають статусу ключових стратегічних ресурсів соціально-економічного розвитку. Зростає популярність змішаного навчання, повсюдного та мобільного навчання, розвивається інклюзивне навчання.

**Змішане навчання** (Blended Learning) – освітня модель, що передбачає поєднання традиційних форм навчання з інноваційними методиками, заснованими на використанні сучасних інформаційних технологій.

**Концепція BYOD / BYOT** (Bring Your Own Device (англ. «принеси свій особистий пристрій») / Bring Your Own Technology) – використання у навчальному процесі персональних пристроїв (планшетів, мобільних телефонів, ноутбуків, електронних читанок тощо) тих, хто навчається.

**«Повсюдне навчання»** (Ubiquitous Learning) – нова форма навчання, в основу якої покладено забезпечення доступу до навчальних матеріалів у будь-якому місці та в будь-який час за допомогою пристроїв бездротового зв'язку. Одним з різновидів є **мобільне навчання** (mobile learning) – використання мобільних технологій як посередників у процесі викладання і навчання.

Нові освітні тенденції позначаються і на основному елементі дискурсу освітньої політики в усьому світі – концепції **навчання впродовж усього життя**. Усі, хто прагнуть набути чи оновити знання, можуть це робити за допомогою **масових відкритих онлайн-курсів** – однієї з нових форм дистанційної освіти, що передбачає використання онлайн-середовища як простору для вивчення різних дисциплін.

Ключова проблема полягає в тому, як саме підготуватися до великих змін в умовах, коли відбувається зростання глобальної конкуренції у сфері формування нового типу компетенцій, нових форм освіти, нових освітніх практик: розвиток транснаціонального ринку онлайн-освіти, що створює глобальну конкуренцію традиційним освітнім системам; глобальне переосмислення роботи освітніх систем, перехід до кількісної оцінки освітнього процесу на основі аналізу даних<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> Цифрові компетенції як умова формування якості людського капіталу : аналіт. зап. / [В. С. Куйбіда, О. М. Петрос, Л. І. Федулова, Г. О. Андрощук]. – Київ : НАДУ, 2019. – С. 5.

## 2. Модель процесу якісної інформаційної підтримки освіти та досліджень у бібліотеці університету

### 2.1. Методологія

Для розроблення моделі якісної інформаційної підтримки освіти та досліджень у бібліотеці університету застосовано системний та процесний підходи.

Ми розглядаємо якісну інформаційну підтримку бібліотекою освіти та досліджень як складник більших динамічних відкритих систем із усіма відповідними взаємозв'язками та взаємовпливами: бібліотеки, освітнього та наукового процесів університету, освітнього та наукового комунікаційного середовища на рівні університету, країни, світу.

Процесний підхід широко застосовується у сучасному управлінні організаціями інформаційного суспільства, у тому числі й університетами та їхніми бібліотеками. Відповідно до стандарту менеджменту якості ISO 9001, процесний підхід передбачає, що «діяльність організації складається з ряду взаємозалежних процесів, які функціонують як цілісна система. При цьому вихідні дані одного процесу є вхідними даними для наступного. Тому процесний підхід полягає в систематичній діяльності з визначення процесів, їхньої послідовності й взаємодії, управління процесами й зв'язками між ними»<sup>4</sup>.

Цю модель розроблено за методологією IDEF0, що представляє бізнес-процес за принципом «чорної скрині», яка ієрархічно розкривається та деталізує основний бізнес-процес якісної інформаційної підтримки освіти та досліджень на рівні підпроцесів із обов'язковим створенням цінності для клієнтів бібліотеки: внутрішніх клієнтів, якими є працівники бібліотеки, та зовнішніх, якими є кінцеві користувачі-дослідники.

---

<sup>4</sup> Системи управління якістю за ISO 9001. Укрметртестстандарт : веб-сайт. URL: <http://certsystems.kiev.ua/iso-9001/sistemi-upravlinnya-yakisty-za-iso-9001.html> (дата звернення: 17.11.2019)

## 2.2. Модель

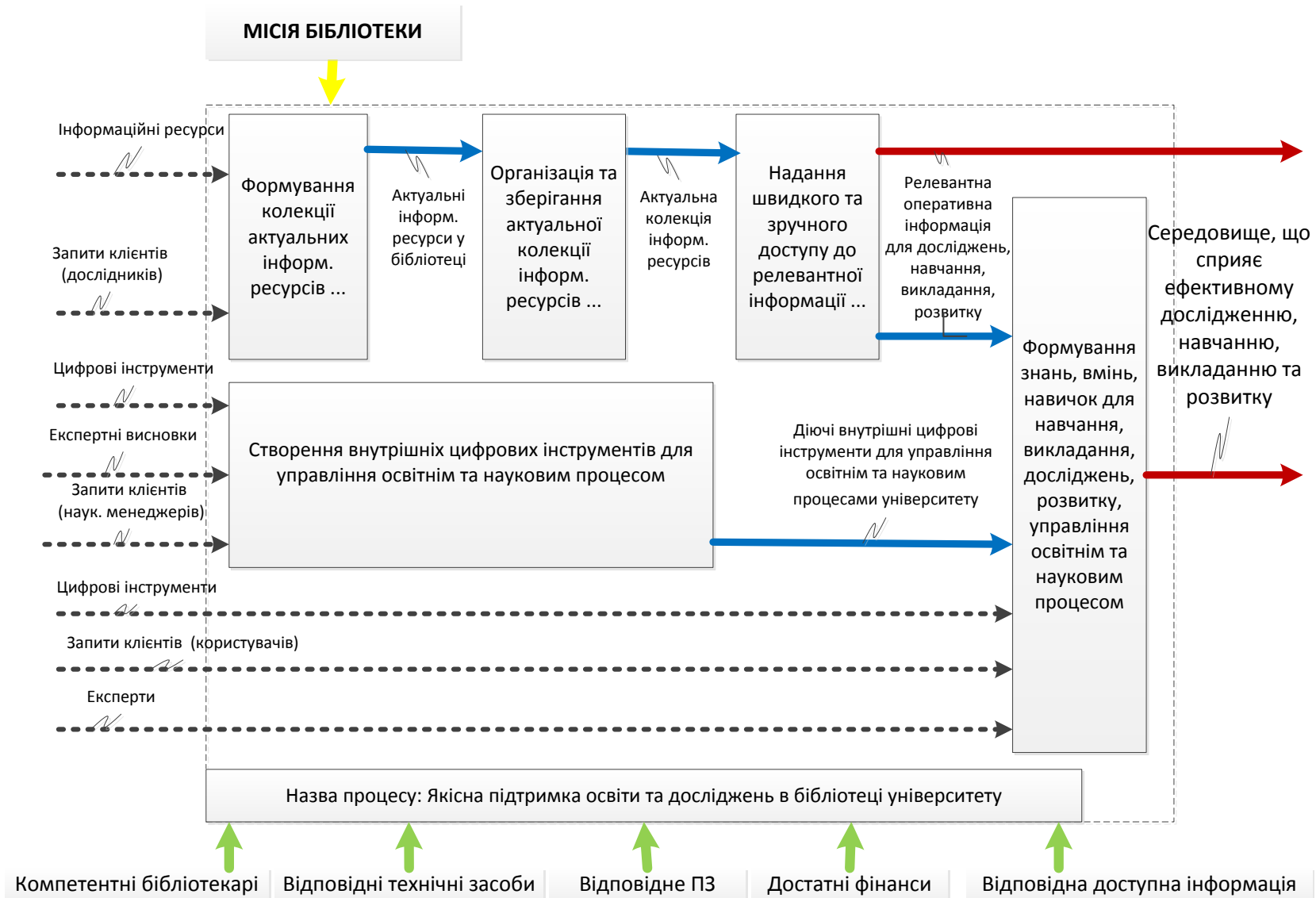
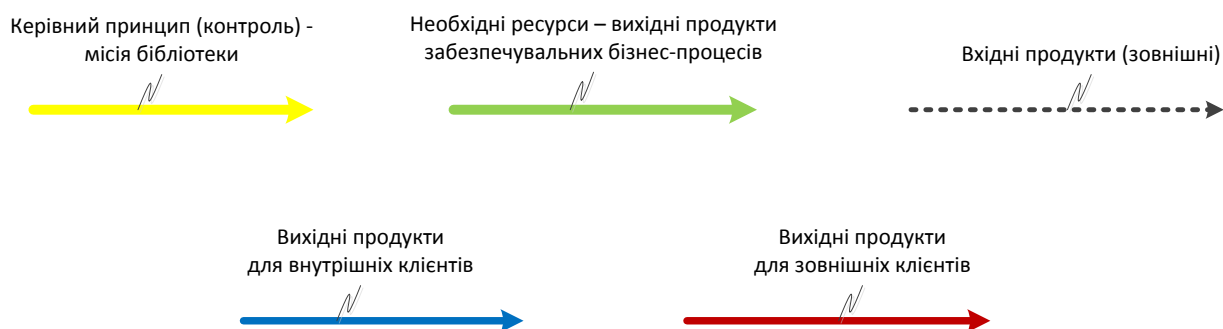


Рис. 1. Модель процесу якісної інформаційної підтримки освіти та досліджень у бібліотеці університету

## Позначення



## 2.3. Загальний опис моделі

### Клієнти

**Ключовим клієнтом (зовнішнім клієнтом)**, для якого створюється цінність у результаті бізнес-процесу якісної інформаційної підтримки освіти та досліджень, є **дослідники університету**. При цьому поняття «дослідник» у даному контексті розглядається широко. У ролі дослідників виступають як **науковці**, які проводять наукові дослідження, так і **студенти** та **викладачі**, а також **менеджери освітнього та наукового процесу** в університеті.

До **внутрішніх клієнтів** належать працівники бібліотеки у різних їхніх ролях, задіяні в основних бізнес-процесах якісної інформаційної підтримки освіти та досліджень.

**Керівним принципом**, який покладено в основу якісної підтримки освіти та досліджень в бібліотеці університету, є **місія бібліотеки**. На моделі вона позначена як **вхід у лівому верхньому куті жовтою стрілкою**. Місія бібліотеки виконує контролюючу функцію: саме в місії відображаються і продукт (вихідний), який створюється у межах основних бізнес-процесів, і ключовий клієнт, для якого цей продукт призначений.

### Вхідні продукти

Усі бізнес-процеси передбачають отримання певного результату – створення вихідних продуктів. У свою чергу, для отримання результату мають застосовуватися вхідні продукти. Пропонуємо розглянути детальніше вхідні продукти, задіяні в організації процесу якісної інформаційної підтримки освіти та досліджень.

**Запити клієнтів** – це повідомлення, отримані виконавцем процесу від клієнтів, у яких сформульована їхня інформаційна потреба. Усіх клієнтів бібліотеки університету турбують певні завдання, перед кожним з них стоять певні задачі, вирішення яких залежить від своєчасного отримання потрібної інформації чи

набуття якоїсь важливої навички, уміння тощо. Саме виходячи із визначення та розуміння бібліотекою запитів клієнтів розробляється пропозиція тих чи інших послуг, сервісів.

**Інформаційні ресурси** – систематизоване зібрання документів, зафіксованих на паперових чи інших носіях інформації.

Бібліотека формує, організовує, зберігає, надає клієнтам доступ до різних видів інформаційних ресурсів – друківаних та електронних, передплачених (комерційних) та ресурсів, що знаходяться у вільному доступі.

До постачальників інформаційних ресурсів належать:

- традиційні видавництва, що випускають друковані книги та періодику; видавництва, що, окрім паперових, випускають видання на CD та DVD (книги, аудіокниги), музичні та відеодиски;
- видавництва та інші організації (комерційні та некомерційні), які створюють онлайн-сервіси на основі реферативних і повнотекстових баз даних, що містять матеріали різних типів: текстові (книги, періодичні видання, окремі статті), звукові, візуальні тощо;
- бібліотеки, які створюють та підтримують електронні журнали, електронні конференції, електронні архіви (своїх або інституцій, підрозділом яких вони є, наприклад, університетів) та цифрові бібліотеки тощо.

Організація основних процесів інформаційної підтримки у бібліотеці освіти та досліджень також передбачає використання **цифрових інструментів та сервісів**, що поширюються за передплатою або доступні безкоштовно. Прикладами таких інструментів є пошукові системи (Google Scholar, Microsoft Academic), наукометричні платформи (Scopus, Web of Science), бібліографічні менеджери (Mendeley, Zotero, EndNote), реєстри унікальних ідентифікаторів авторів (ORCID (Open Researcher and Contributor ID), ResearcherID/Publons), наукові соціальні мережі (ResearchGate, Mendeley), сервіси для спільного написання матеріалів (Authorea, Authorcafe), універсальні репозитарії (Figshare, Zenodo) тощо.

**Експерти** – фахівці, які мають відповідну кваліфікацію і високий рівень професійних знань, умінь та навичок. До організації процесу формування компетентностей для навчання, викладання, досліджень, розвитку, управління освітнім та науковим процесом можуть залучатися зовнішні фахівці, які поділяють цінності бібліотеки та готові ділитися знаннями, сприяти формуванню відповідних навичок у клієнтів бібліотеки.

Організація окремих процесів інформаційної підтримки освіти та досліджень може передбачати звернення до експертів з метою отримання консультації чи **експертного висновку** для застосування методів оцінки наукових досліджень, виконання певних моніторинрів тощо. Супровід внутрішніх цифрових аналітичних інструментів потребує співпраці бібліотеки з іншими структурними підрозділами університету, наприклад, з науково-дослідною частиною та ІТ-відділом.

## **Вихідний продукт**

Основним **вихідним продуктом**, який є результатом бізнес-процесу якісної підтримки освіти та досліджень в бібліотеці університету та ціннісною пропозицією для ключових клієнтів – дослідників університету – є **середовище, що сприяє ефективному дослідженню, навчанню, викладанню та розвитку**.

### **Ціннісні складники продукту:**

- Релевантна оперативна інформація для досліджень, навчання, викладання, розвитку;
- Зручний інструментарій для досліджень, навчання, викладання, розвитку;
- Спілкування у спільноті дослідників-однодумців;
- Комфортний фізичний простір;
- Комфортний віртуальний простір;
- Сервісність бібліотекарів – психологічний комфорт у спілкуванні.

Ціннісна пропозиція продукту **«середовище, що сприяє ефективному дослідженню, навчанню, викладанню та розвитку»** надається клієнтам через систему послуг та сервісів бібліотеки (див. розділ «Послуги та сервіси»).

**Основні бізнес-процеси** якісної підтримки освіти та досліджень в бібліотеці університету:

- формування колекції актуальних інформаційних ресурсів для дослідження, навчання, викладання, розвитку, управління освітнім та науковим процесом;
- організація та зберігання актуальної колекції інформаційних ресурсів для дослідження, навчання, викладання, розвитку, управління освітнім та науковим процесом;
- надання швидкого та зручного доступу до релевантної інформації для дослідження, навчання, викладання, розвитку, управління освітнім та науковим процесом;
- створення внутрішніх цифрових інструментів для управління освітнім та науковим процесом;
- формування знань, вмінь, навичок для навчання, викладання, досліджень, розвитку, управління освітнім та науковим процесом.

**Бізнес-процес «формування знань, вмінь, навичок для навчання, викладання, досліджень, розвитку, управління освітнім та науковим процесом»**, у свою чергу, поділяється на підпроцеси другого рівня:

- консультування для навчання, викладання, досліджень, розвитку, управління освітнім та науковим процесом;

- надання довідок для навчання, викладання, досліджень, розвитку, управління освітнім та науковим процесом;
- навчання (семінари, тренінги, майстер-класи) за широкою тематикою для ефективної організації та здійснення навчання, викладання, дослідження.

**Формування колекції актуальних інформаційних ресурсів** для дослідження, навчання, викладання, розвитку, управління освітнім та науковим процесом

**Завданням**, яке вирішується у межах цього бізнес-процесу, є сформувати та постійно оновлювати колекцію інформаційних ресурсів (фондів) бібліотеки таким чином, щоб на постійній основі забезпечити у подальшому дослідникам можливість отримувати через бібліотеку актуальну інформацію з різних галузей знань, з різноманітних авторитетних, надійних, якісних інформаційних ресурсів. Тобто шукати, відбирати, придбавати та доставляти до бібліотеки актуальні інформаційні ресурси для бібліотечного фонду. І таким чином формувати актуальну джерельну базу для здійснення досліджень, навчання, викладання та персонального розвитку.

**Вхідні продукти**, з якими працюють бібліотекарі в межах цього процесу: **«інформаційні ресурси»** та **«запити клієнтів (дослідників)»** на інформаційні ресурси. Використовуючи саме ці вхідні продукти, бібліотекарі створюють **вихідний продукт «актуальні інформаційні ресурси в бібліотеці»** для внутрішніх клієнтів – працівників бібліотеки, які є виконавцями у наступному бізнес-процесі **«організація та зберігання інформаційних ресурсів»**.

Як вхідний продукт **«інформаційні ресурси»** опрацьовується широкий спектр документів різних типів та видів, на різних носіях інформації (паперових, оцифрованих чи електронних), тих, які створюються членами університетської спільноти (викладачами, науковцями, працівниками, студентами) або зовнішні інформаційні ресурси.

**Зовнішні «інформаційні ресурси»** відбираються та визначаються як **актуальні** для дослідників університету, якщо вони релевантні іншому вхідному продукту – **«запитам клієнтів (дослідників)»** за певною галуззю знань чи вужчою тематикою освітніх програм, навчальних дисциплін, тем наукових досліджень університету. Колекція інформаційних ресурсів бібліотеки (бібліотечний фонд) розглядається як цілісна система, орієнтована на тематику освітніх програм, навчальних дисциплін, тем наукових досліджень конкретного університету, і є основою для визначення профілю комплектування фонду бібліотеки цього університету. Та саме конкретні **«запити клієнтів (дослідників)»** є підставою для визначення необхідності залучення конкретного інформаційного ресурсу до бібліотечного фонду (колекції).

**Основні типи інформаційних ресурсів:** книги, серіальні видання, карти, плакати, музика, фільми, комп'ютерні навчальні програми, бази даних, наочні навчальні матеріали (муляжі) та ін.

**Основні види інформаційних ресурсів:** друковані, рукописні, звукові, візуальні, проєктовані, електронні, цифрові, мультимедійні, онлайнкові, трьохвимірні та ін.

Важливо, щоб до колекції бібліотеки були включені **бази даних освітніх та наукових інформаційних ресурсів** (зовнішні електронні інформаційні ресурси). Це і ресурси відкритого доступу, і передплатні бази даних від видавців (Elsevier, Springer, Wiley та ін.) або агрегаторів (EBSCO).

Особливості формування колекції актуальних інформаційних електронних ресурсів викладено в збірнику регламентуючих документів<sup>5</sup>.

**Організація та зберігання актуальної колекції інформаційних ресурсів** для дослідження, навчання, викладання, розвитку, управління освітнім та науковим процесом

**Завданнями**, які вирішуються в межах цього бізнес-процесу:

- організувати актуальну колекцію інформаційних ресурсів (фондів) бібліотеки і в онлайн-овому середовищі, й фізично;
- забезпечити зберігання цієї колекції таким чином, щоб на постійній основі надати дослідникам у подальшому можливість легко та швидко шукати та знаходити релевантну інформацію.

**Вхідним продуктом**, з яким працюють бібліотекарі в межах цього процесу, є **«актуальні інформаційні ресурси в бібліотеці»**, і який було створено у попередньому бізнес-процесі. Саме в межах цього бізнес-процесу окремі актуальні інформаційні ресурси включаються в актуальну колекцію (фонд) бібліотеки. Використовуючи для роботи з цим вхідним продуктом такі основні механізми, як компетентні бібліотекарі, справні технічні засоби, відповідне програмне забезпечення, створюється **вихідний продукт «актуальну колекцію інформаційних ресурсів»** для внутрішніх клієнтів – працівників бібліотеки, які є виконавцями у наступному бізнес-процесі **«надання швидкого та зручного доступу до релевантної інформації»**.

У частині «організації» актуальних інформаційних ресурсів в колекцію бібліотекарі:

- систематизують актуальні інформаційні ресурси;
- наповнюють інформацією про ці ресурси **електронний каталог, цифрову бібліотеку, інституційний репозитарій** тощо;
- розташовують інформаційні ресурси на фізичних носіях у певному порядку;
- підключають зовнішні електронні інформаційні ресурси для доступу клієнтів (за IP-адресами чи логін/паролем)

---

<sup>5</sup> Робота з електронними ресурсами в медичних бібліотеках і бібліотеках вищих медичних (фармацевтичних) навчальних закладів [Електронний ресурс] : збірник регламентуючих документів / автори-укладачі: О. М. Бруй, Т. Б. Павленко ; Національна наукова медична бібліотека України, Харківський національний медичний університет, Секція працівників медичних бібліотек Української бібліотечної асоціації. – Електронне видання. – Київ : УБА, 2015. - [http://eprints.rclis.org/28690/1/E-res\\_2015\\_Med1.pdf](http://eprints.rclis.org/28690/1/E-res_2015_Med1.pdf)

- підключають відповідні бази даних та електронні інформаційні ресурси (власної генерації та зовнішні) до системи пошуку (discovery systems).

У частині «зберігання» бібліотекарі забезпечують наявність та можливість доступу до будь-якого інформаційного ресурсу за першої потреби, а саме:

- наявність одного примірника кожного інформаційного ресурсу на фізичному носії в бібліотеці чи
- можливість термінового відкликання примірника, якщо від єдиний у бібліотеці і виданий у користування;
- відслідковування актуальності URL/ URI всіх цифрових та електронних інформаційних ресурсів.

Деякі особливості організації актуальної колекції електронних інформаційних ресурсів викладено в збірнику регламентуючих документів<sup>6</sup>.

**Надання швидкого та зручного доступу до релевантної інформації** для дослідження, навчання, викладання, розвитку, управління освітнім та науковим процесом

**Завдання**, яке вирішується в межах цього бізнес-процесу, – забезпечити можливість дослідникам у будь який час, з будь-якого місця шукати, знаходити, ідентифікувати та відбирати релевантну інформацію в актуальній колекції інформаційних ресурсів бібліотеки та отримувати доступ до неї максимально швидко і в зручний спосіб.

**Вхідним продуктом**, з яким працюють бібліотекарі в межах цього процесу, є **«актуальна колекція інформаційних ресурсів»**, і який було створено у попередньому бізнес-процесі. У межах даного бізнес-процесу, використовуючи також такі основні механізми, як компетентні бібліотекарі, відповідні технічні засоби та програмне забезпечення, створюється **вихідний продукт «релевантна оперативна інформація для досліджень, навчання, викладання, розвитку»**. Особливістю у даному випадку є те, що цей **вихідний продукт** надається як **внутрішнім клієнтам** – працівникам бібліотеки, які є виконавцями у наступному бізнес-процесі **«формування знань, вмінь, навичок для навчання, викладання, досліджень, розвитку, управління освітнім та науковим процесом»**, так і **зовнішнім ключовим клієнтам** – дослідникам (науковцям, викладачам, студентам, менеджерам науки).

У межах цього бізнес-процесу виконавці:

- відслідковують справність роботи системи пошуку (discovery systems), пошукових інтерфейсів власних баз даних (електронного каталогу, цифрової

---

<sup>6</sup> Робота з електронними ресурсами в медичних бібліотеках і бібліотеках вищих медичних (фармацевтичних) навчальних закладів [Електронний ресурс] : збірник регламентуючих документів / автори-укладачі: О. М. Бруй, Т. Б. Павленко ; Національна наукова медична бібліотека України, Харківський національний медичний університет, Секція працівників медичних бібліотек Української бібліотечної асоціації. – Електронне видання. – Київ : УБА, 2015. - [http://eprints.rclis.org/28690/1/E-res\\_2015\\_Med1.pdf](http://eprints.rclis.org/28690/1/E-res_2015_Med1.pdf)

бібліотеки, інституційного депозитарію тощо), пошукових інтерфейсів зовнішніх наукових та освітніх баз даних, веб-порталу бібліотеки;

- налагоджують та відслідковують справність роботи всіх сервісів бібліотеки, які спрямовані на пошук та доступ до інформаційних ресурсів (електронне замовлення, продовження терміну користування, онлайнове замовлення МБА чи ЕДД тощо);

- забезпечують доступ до актуальної бібліотечної колекції інформаційних ресурсів у читальних залах (вільний доступ або опосередкований через бібліотекарів);

- забезпечують доступ до електронних інформаційних ресурсів у межах бібліотеки з пристроїв бібліотеки та власних мобільних пристроїв користувачів;

- забезпечують книговидачу, МБА та ЕДД.

Ефективність цього бізнес-процесу значною мірою залежить від відповідного програмного забезпечення (ПЗ), що застосовується бібліотекою. Можливість отримати релевантну інформацію максимально зручно і швидко надають досліднику системи пошуку (discovery systems), які забезпечують пошук одразу в усіх базах даних інформаційних ресурсів, що складають колекцію (фонд) бібліотеки. Використання інших варіантів (декількох різних ПЗ) для пошуку інформації призводить до втрати ефективності: більше часу для отримання необхідного результату, незручні та різні пошукові інтерфейси в різних базах даних тощо.

**Створення внутрішніх цифрових інструментів** для управління освітнім та науковим процесом

**Завдання**, яке вирішується в межах цього бізнес-процесу, – забезпечити науковим менеджерам університету доступ до аналітичної інформації, що допомагає оцінити стан науково-дослідницької діяльності університету в цілому, його структурних підрозділів та продуктивність, впливовість, авторитетність окремих дослідників. Ця інформація є важливою для стратегічного планування освітньої та наукової діяльності університету, прийняття рішень щодо фінансування наукових проєктів університету, мотивації науковців тощо.

**Вхідним продуктом**, з яким працюють бібліотекарі в межах цього процесу, є запити, потреби наукових менеджерів, зовнішні наукометричні ресурси, відповідні технічні засоби, програмне забезпечення, ІТ-супровід, актуальні переліки штатних наукових та науково-педагогічних працівників університету тощо.

Існують різні підходи до оцінки наукових досліджень, зокрема, рецензування, економічний аналіз, наукометрія. Кількісне дослідження науки, наукової комунікації та наукової політики пропонує наукометрія. Кількість публікацій, кількість цитувань, h-індекс (індекс Гірша) – це наукометричні показники, які використовуються, поруч з іншими якісними показниками, представниками міністерств, науковими менеджерами для оцінки впливовості наукових досліджень, наукового визнання

університету науковою спільнотою, наукової продуктивності та помітності установи, її дослідників тощо. Зазвичай, для дослідження публікаційної активності дослідників університету здійснюється моніторинг та аналіз наукометричних показників міжнародних баз даних Scopus та Web of Science.

Бібліотекарі створюють **вихідний продукт «внутрішні цифрові інструменти для управління освітнім та науковим процесом»**, що надається **внутрішнім клієнтам** – працівникам бібліотеки, які є виконавцями у наступному бізнес-процесі **«формування знань, вмінь, навичок для навчання, викладання, досліджень, розвитку, управління освітнім та науковим процесом»**, і **зовнішнім ключовим клієнтам** – науковим менеджерам, дослідникам, викладачам.

У межах цього бізнес-процесу виконавці:

- здійснюють наукометричний моніторинг впливовості й дослідницького потенціалу університету та окремих дослідників (на основі наукометричних платформ Scopus, Web of Science, Google Scholar);
- підтримують в актуальному стані базу даних публікаційної активності університету;
- здійснюють моніторинг профілів дослідників університету в наукометричних системах (Scopus, Web of Science, Google Scholar) і сервісах ідентифікації вчених та їхнього наукового доробку;
- укладають щоквартальні переліки нових публікацій дослідників університету у міжнародних базах даних Scopus та Web of Science;
- здійснюють моніторинг та укладають списки наукових видань, в яких опублікували результати досліджень науковці університету за певний період, із зазначенням показників впливовості видань (за даними міжнародних баз даних Scopus та Web of Science);
- відстежують та аналізують позиції університету у вітчизняних (Консолідований рейтинг вищих навчальних закладів України, Рейтинг вищих навчальних закладів «Топ-200 Україна») та міжнародних рейтингах (QS World University Rankings, Times Higher Education World University Rankings, U-Multirank, Webometrics ranking of world's universities тощо);
- проводять моніторинг діяльності редакцій наукових періодичних видань, оргкомітетів наукових конференцій університету та укладають аналітичні звіти про їхню роботу за певний період;
- здійснюють моніторинг відповідності наукових періодичних видань та наукових конференцій університету вітчизняним та міжнародним вимогам щодо якості наукових видань;
- укладають рейтинг наукових видань університету;
- забезпечують вільний доступ до аналітичної інформації для внутрішніх і зовнішніх користувачів та доступ у локальній мережі університету до аналітичних інструментів внутрішнього використання.

**Формування знань, вмінь, навичок** для навчання, викладання, досліджень, розвитку, управління освітнім та науковим процесом

**Завдання**, яке вирішується в межах цього бізнес-процесу, – забезпечити дослідників та наукових менеджерів інформацією, що сприяє формуванню комплексу знань, вмінь та / чи практичних навичок, необхідних для ефективної навчальної, викладацької та науково-дослідницької діяльності.

**Вхідними продуктами**, з яким працюють бібліотекарі в межах цього процесу, є запити клієнтів, зовнішні експерти (спікери, доповідачі, тренери), інформаційні ресурси, цифрові інструменти тощо.

Цей процес складається з таких **підпроцесів**:

- консультування для навчання, викладання, досліджень, розвитку, управління освітнім та науковим процесом;
- надання довідок для навчання, викладання, досліджень, розвитку, управління освітнім та науковим процесом;
- проведення навчальних заходів (семінари, тренінги, майстер-класи) за широкою тематикою для ефективної організації та здійснення навчання, викладання, дослідження.

Бібліотекарі створюють **вихідний продукт «середовище, що сприяє ефективному дослідженню, навчанню, викладанню та розвитку»**, який надається зовнішнім ключовим клієнтам – дослідникам, викладачам, науковим менеджерам. Бібліотекарі, які займаються власною дослідницькою діяльністю, виступають у ролі зовнішніх клієнтів.

У межах бізнес-процесу **консультування для навчання, викладання, досліджень, розвитку, управління освітнім та науковим процесом** виконавці:

- вивчають потреби дослідників (опитування, безпосереднє спілкування під час звернення, кейс-метод тощо);
- вивчають тенденції розвитку наукової комунікації, нові цифрові ресурси, сервіси, інструменти, що використовуються для організації навчальної та дослідницької діяльності;
- забезпечують зворотний зв'язок з користувачами у фізичному та онлайн-просторі бібліотеки (за допомогою е-форми для реєстрації на консультації, через e-mail);
- здійснюють консультування з питань:
  - пошуку, зберігання, добросовісного використання, цитування освітніх та наукових інформаційних джерел;
  - наукометрії й ефективної організації та проведення дослідницької діяльності, просування результатів досліджень і підвищення репутації дослідників;
  - розміщення матеріалів в інституційному репозитарії та користування цим ресурсом;

- планування, організації, безпеки, документування та обміну наборами даних, зберігання даних;
- отримання та використання DOI;
- організації та просування наукових періодичних видань і матеріалів наукових конференцій університету до міжнародних наукових та наукометричних баз даних;
- проводять робочі зустрічі:
  - з представниками редакцій наукових періодичних видань та оргкомітетів наукових конференцій університету;
  - з відповідальними особами від структурних підрозділів університету за перевірку академічних текстів на виявлення збігів / ідентичності / схожості відповідними системами;
  - з відповідальними особами від структурних підрозділів за розміщення матеріалів в інституційному репозитарії.

Для забезпечення функціонування бізнес-процесу **надання довідок для навчання, викладання, досліджень, розвитку, управління освітнім та науковим процесом** виконавці:

- інформують структурні підрозділи університету щодо доступу до інформаційних ресурсів освітньої та наукової інформації;
- надсилають повідомлення дослідникам щодо необхідності оптимізації інформації в їхніх профілях у наукометричних системах Scopus, Web of Science, Google Scholar і платформах ідентифікації вчених та їхнього наукового доробку;
- надають наукометричні показники вчених, наукових видань за запитом дослідників;
- надають аналітичні довідки щодо публікаційної активності дослідників на запити наукових менеджерів університету;
- визначають індекси УДК та авторські знаки для наукових робіт;
- інформують структурні підрозділи університету про навчальні заходи, нові послуги та сервіси для дослідників;
- інформують дослідників про освітні заходи, нові послуги та сервіси, що можуть бути для них цінними;
- надсилають відповідальним особам за перевірку академічних текстів на виявлення збігів / ідентичності / схожості інформацію щодо роботи з відповідною системою;
- інформують депозиторів щодо поточних змін в роботі інституційного репозитарію та переваг забезпечення вільного доступу до матеріалів;
- надають на запит наукових менеджерів довідки щодо кількості розміщених матеріалів структурними підрозділами;
- оновлюють інформацію для дослідників на сайті / сторінці бібліотеки.

Для забезпечення функціонування бізнес-процесу – *проведення навчальних заходів (семінари, тренінги, майстер-класи) за широкою тематикою для ефективної організації та здійснення навчання, викладання, дослідження* виконавці:

- вивчають потреби дослідників (опитування, безпосереднє спілкування під час звернення, кейс-метод тощо);
- вивчають нові інформаційні ресурси за тематикою навчальної та дослідницької діяльності університету;
- вивчають тенденції розвитку наукової комунікації, нові цифрові ресурси, сервіси, інструменти, що використовуються для організації навчальної та дослідницької діяльності;
- забезпечують зворотний зв'язок з користувачами у фізичному та онлайн-просторі бібліотеки (за допомогою е-форми для реєстрації на консультації, через e-mail);
- організовують та проводять навчальні заходи:
  - для студентів 1 курсу в межах викладання дисципліни «Основи інформаційної грамотності»;
  - для студентів в межах викладання навчального курсу «Інформаційна грамотність»;
  - для студентів в межах навчального курсу «Академічна доброчесність та основи академічного письма»;
  - для дослідників з питань ефективної організації та здійснення науково-дослідницької діяльності, просування результатів досліджень та підвищення репутації вченого, відповідно до укладеного річного плану навчальних заходів;
  - для дослідників з питань ефективної організації та здійснення науково-дослідницької діяльності, просування результатів досліджень та підвищення репутації вченого, відповідно до запитів дослідників впродовж року;
  - для представників редакцій та організаційних комітетів наукових конференцій з питань організації, розвитку та просування наукових періодичних видань і матеріалів наукових конференцій університету до міжнародних наукових та наукометричних баз;
- розробляють науково-методичні комплекси до навчальних курсів: навчальні програми, дидактичні матеріали, презентації, методичні матеріали тощо.

## **Необхідні ресурси**

Ефективність будь-якого бізнес-процесу залежить від наявності в достатній кількості та відповідної якості ресурсів: фінансових, матеріально-технічних, інформаційних, людських, які є вихідними продуктами забезпечувальних бізнес-процесів.

**Відповідна доступна інформація** для виконавців бізнес-процесів є обов'язковою умовою. Йдеться, зокрема, про регламенти та стандарти: різноманітні технологічні інструкції, положення, правила, рекомендації, посібники тощо.

**Відповідні технічні засоби та обладнання** використовуються у кожному з бізнес-процесів. До них, насамперед, належать меблі та комп'ютерна техніка.

**Достатні фінанси** важливі для всіх бізнес-процесів. Однак, для бізнес-процесу **«формування колекції актуальних інформаційних ресурсів ...»** вони є критичними. Оскільки для того, щоб забезпечити повною мірою освітній та науковий процеси університету, насамперед купуються і передплачуються актуальні інформаційні ресурси (книги та періодика). **Відповідне програмне забезпечення (ПЗ)** є ще однією необхідною умовою для ефективного управління основними бізнес-процесами якісної інформаційної підтримки освіти та досліджень у бібліотеці університету.

Для управління бізнес-процесами **«формування колекції актуальних інформаційних ресурсів ...»** і **«організація та зберігання актуальної колекції інформаційних ресурсів ...»** необхідне таке ПЗ:

- АБІС (автоматизовані бібліотечно-інформаційні системи) для формування актуальної колекції інформаційних ресурсів на фізичних носіях (паперові книги, серіальні видання, карти, плакати, рукописи, фільми, музика на дисках і т.д.);
- сервіс управління бібліотекою (Library Management Service, LMS) для управління усіма видами і типами інформаційних ресурсів, у тому числі паперовими, цифровими та електронними, через єдиний інтерфейс;
- ПЗ для створення цифрових бібліотек;
- ПЗ для створення інституційних репозитаріїв;
- ПЗ для управління зовнішніми електронними ресурсами (відкритого доступу та передплатними);
- системи пошуку (discovery systems).

Для управління бізнес-процесом **надання швидкого та зручного доступу до релевантної інформації** для дослідження, навчання, викладання, розвитку, управління освітнім та науковим процесом використовуються спеціальні системи пошуку (discovery systems), які забезпечують можливість одночасного пошуку через єдине пошукове вікно в усіх інформаційних ресурсах бібліотечної колекції.

**Компетентні бібліотекарі** також є обов'язковими для ефективних бізнес-процесів. До загальних компетентностей усіх бібліотекарів належать:

- інформаційна та мережева грамотність;
- цифрова компетентність;
- медіакомпетентність;
- комунікаційна компетентність;
- академічна доброчесність;

- творча компетентність;
- дослідницька компетентність.

Бібліотекарі повинні володіти знаннями, уміннями та навичками роботи зі спеціальним ПЗ, яке використовується у певному бізнес-процесі. Наприклад, у бізнес-процесах **«формування колекції актуальних інформаційних ресурсів ...»** і **«організація та зберігання актуальної колекції інформаційних ресурсів ...»**: АБІС Koha, Omeka (ПЗ для цифрових бібліотек), Dspace (ПЗ для інституційних репозитаріїв), VuFind (система пошуку) тощо.

Бібліотекарі, які є виконавцями у бізнес-процесі **«формування колекції актуальних інформаційних ресурсів ...»**, мають бути добре обізнані з вітчизняним та зарубіжним ринком інформаційних ресурсів за всіма галузями знань та мати контакти як з дійсними, так і з потенційними постачальниками інформаційних ресурсів.

Виконавці бізнес-процесу **«організація та зберігання актуальної колекції інформаційних ресурсів ...»** при створенні електронного каталогу, цифрової бібліотеки чи інституційного репозитарію повинні знати та вміти застосовувати міжнародні стандарти, такі як комунікативний формат MARC21, стандарт описових метаданих DublinCore, правила каталогізації RDA тощо.

Бібліотекарі, залучені до організації бізнес-процесу **«створення внутрішніх цифрових інструментів для управління освітнім та науковим процесом»**, мають знати сучасні підходи до оцінки якості наукових досліджень, основні наукометричні показники наукової продуктивності дослідників, наукових видань, установ, країн (h-індекс, імпакт-фактор, індекс оперативності, SJR, SNIP, CiteScore), міжнародні критерії якості наукових видань, бібліометричні методи аналізу документних потоків, авторитетні рейтинги університетів та вміти вільно використовувати і застосовувати на практиці комерційні та відкриті наукометричні інструменти, бази даних тощо, працювати з університетськими ІТ-підрозділами для розвитку потенціалу та інфраструктури.

Для організації бізнес-процесу **«формування знань, вмінь, навичок для навчання, викладання, досліджень, розвитку, управління освітнім та науковим процесом»** виконавець повинен мати системні знання з бібліометрії та наукометрії, академічної доброчесності, знати сучасні мережеві технології, комерційні та вільнодоступні ресурси, сервіси для пошуку освітньої та наукової інформації, платформи комерційного видавництва і видавництва відкритого доступу, основні редакційні процеси, політики і вимоги відкритого доступу, стандарти метаданих та пошукових інструментів, розуміти сучасний стан і тенденції розвитку наукової комунікації, вміти здійснювати кваліфікований пошук, аналізувати, порівнювати та критично оцінювати достовірність і надійність джерел даних, інформації та цифровий контент; аналізувати, тлумачити та критично оцінювати дані, інформацію та цифровий контент, використовувати цифрові інструменти наукової комунікації – пошукові системи, бази даних, бібліографічні

менеджери, наукометричні інструменти, системи ідентифікації вчених та їхнього доробку, платформи для збереження, поширення дослідницьких даних та результатів досліджень, соціальні мережі для науковців тощо.

### 3. Послуги та сервіси

**Пошук документів** – сукупність дій, методів та процедур за певним алгоритмом, спрямованих на відшукування у фонді чи базах даних (пошуковому масиві) первинних або вторинних документів, що відповідають інформаційному запиту користувача<sup>7</sup>.

**Видача документів** – процес забезпечення доступу до документів, з можливістю їхнього подальшого використання у просторі бібліотеки чи за його межами. Видача документів (на паперових чи електронних носіях) з бібліотечного фонду здійснюється за усним запитом користувача, попереднім замовленням через електронний каталог чи заповненою читацькою вимогою на документи.

**Міжбібліотечний абонемент (МБА)** – форма міжбібліотечної взаємодії і бібліотечного обслуговування, що ґрунтується на взаємному використанні фондів і довідково-бібліографічного апарату бібліотек країни. Основна функція МБА – надання у тимчасове користування документів для потреб користувачів інших бібліотек, якщо там ці документи відсутні, згідно зі встановленими правилами та регламентуючими документами<sup>8</sup>.

**Електронні сервіси** – бібліотечні послуги, що надаються із використанням електронних засобів, через локальні сервери або віддалено з використанням інтернет-технологій.

Складники електронних бібліотечних сервісів:

- електронний-каталог;
- веб-сайт бібліотеки (тематичні рубрики на допомогу навчанню, проведенню досліджень);
- електронна колекція бібліотеки;
- онлайн-ова довідкова служба;
- електронні засоби, послуги для мобільних пристроїв, послуги інтерактивного використання (включаючи послуги в соціальних мережах);
- електронне доставляння документів;
- доступ до Інтернету через бібліотеку;
- електронні внутрішні аналітичні інструменти та сервіси (база даних публікаційної активності науковців, рейтинги наукових періодичних видань університету тощо).

**Інституційний репозитарій** – цифрова колекція, зібрання і зберігання інтелектуальних продуктів однієї чи декількох університетських спільнот; набір

<sup>7</sup> Українська бібліотечна енциклопедія. Режим доступу: <https://bit.ly/2T4Xg5X>

<sup>8</sup> Українська бібліотечна енциклопедія. Режим доступу: <https://bit.ly/2uq4xoO>

сервісів, які університет пропонує членам своїх спільнот для управління і розповсюдження цифрових матеріалів<sup>9</sup>.

**Довідки для досліджень** – відповідь на разовий інформаційний чи бібліографічний запит користувача, яка містить фактографічну чи бібліографічну інформацію.

**Консультації для досліджень** – надання індивідуальних консультацій дослідникам, що сприяють формуванню практичних навичок використання цифрових ресурсів, сервісів, інструментів наукової комунікації у навчальній та дослідницькій діяльності.

**Навчальні заходи для досліджень** – проведення навчальних заходів (семінарів, лекцій, тренінгів, майстер-класів тощо) з метою сприяння формуванню знань, умінь, практичних навичок для ефективного здійснення навчальної та науково-дослідницької діяльності.

**Предметний бібліотекар** – послуга інформаційної підтримки дослідника, що надається на етапі роботи з джерельною базою дослідження бібліотекарем-експертом у межах конкретної галузі знань. Бібліотекар здійснює індивідуальне консультування щодо пошуку інформаційних джерел за темою дослідження, допомагає обрати зручні цифрові інструменти для збереження результатів пошуку та їхнього подальшого використання.

**Вбудований бібліотекар** – послуга всебічної інформаційної підтримки дослідника на різних етапах дослідження, що надається бібліотекарем-експертом з наукової комунікації. Це нова модель бібліотечно-інформаційної роботи, що передбачає формування тісної співпраці між бібліотекарем та групою чи колективом дослідників, яким потрібна інформаційна експертиза бібліотекаря. Вбудований бібліотекар так само залучається до роботи колективу, як будь-який інший його член. Він поділяє відповідальність за результати діяльності разом з іншими дослідниками<sup>10</sup>.

**Визначення індексів УДК для документів** – послуга з визначення індексів за Універсальною десятковою класифікацією (УДК) на статті, бакалаврські, магістерські роботи, автореферати дисертацій тощо.

---

<sup>9</sup> Бруй О. Інституційний репозитарій: перші кроки. Режим доступу: [http://eprints.rclis.org/24425/1/Bruy\\_Institutsiyny.pdf](http://eprints.rclis.org/24425/1/Bruy_Institutsiyny.pdf)

<sup>10</sup> Defining Embedded Librarianship. URL: <http://books.infotoday.com/books/Embedded-Librarian/Chapter-1.pdf>

## Використані інформаційні джерела

1. Бруй О. Інституційний репозитарій: перші кроки. URL: [http://eprints.rclis.org/24425/1/Bruy\\_Institutsiyny.pdf](http://eprints.rclis.org/24425/1/Bruy_Institutsiyny.pdf) (дата звернення: 17.11.2019).
2. ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT) «Системи управління якістю. Вимоги» / Укрметртестстандарт. URL: <http://certsystems.kiev.ua/iso-9001/sistemi-upravlinnya-yakisty-za-iso-9001.html> (дата звернення: 17.11.2019).
3. Куйбіда В. С., Петроє О. М., Федулова Л. І., Андрощук Г. О. Цифрові компетенції як умова формування якості людського капіталу : аналіт. зап. Київ : НАДУ, 2019. С. 5.
4. Назаровець С., Кулик Є. Бібліотека 4.0: технології та сервіси майбутнього. *Бібліотечний вісник*. 2017. № 5. С. 3–14. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/bv\\_2017\\_5\\_3](http://nbuv.gov.ua/UJRN/bv_2017_5_3) (дата звернення: 17.11.2019).
5. Робота з електронними ресурсами в медичних бібліотеках і бібліотеках вищих медичних (фармацевтичних) навчальних закладів : збірник регламентуючих документів / автори укладачі: О. М. Бруй, Т. Б. Павленко ; Національна наукова медична бібліотека України, Харківський національний медичний університет, Секція працівників медичних бібліотек Української бібліотечної асоціації. Київ : УБА, 2015. URL: [http://eprints.rclis.org/28690/1/E-res\\_2015\\_Med1.pdf](http://eprints.rclis.org/28690/1/E-res_2015_Med1.pdf) (дата звернення: 17.11.2019).
6. Словник української мови / Редкол.: І. К. Білодід (голова) та ін. Київ : Наукова думка, 1970–. Т. 11: Х–Ь. / ред. тому С. І. Головащук. 1980. 700 с.
7. Українська бібліотечна енциклопедія / Національна бібліотека України імені Ярослава Мудрого. URL: <http://ube.nlu.org.ua/> (дата звернення: 17.11.2019).
8. Shumaker David. Defining Embedded Librarianship. *The Embedded Librarian: Innovative Strategies for Taking Knowledge Where It's Needed*. Medford, New Jersey: Information Today, Inc., 2012. P. 3–20. URL: <http://books.infotoday.com/books/Embedded-Librarian/Chapter-1.pdf> (дата звернення: 17.11.2019).

ВИРОБНИЧО-ПРАКТИЧНЕ ВИДАННЯ

**ПРОЦЕС ЯКІСНОЇ ІНФОРМАЦІЙНОЇ ПІДТРИМКИ ОСВІТИ  
ТА ДОСЛІДЖЕНЬ У БІБЛІОТЕЦІ УНІВЕРСИТЕТУ**  
Рекомендації для впровадження моделі

Електронне видання

Відповідальна за випуск Я. Є. Сошинська

Видавець:

ВГО Українська бібліотечна асоціація  
04053, м.Київ, вул. Тургенєвська, 83-85

[info@ula.org.ua](mailto:info@ula.org.ua)

[www.ula.org.ua](http://www.ula.org.ua)