

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Ректор Національної академії

керівних кадрів культури і мистецтв

кандидат мистецтвознавства, професор

Валерій МАРЧЕНКО

2025 року



ВИСНОВОК

про наукову новизну, теоретичне та практичне значення результатів дисертації

Пугач Любов Юріївни

на тему «Інновації в обслуговуванні користувачів публічних бібліотек

Львівщини: досвід та перспективи»,

поданої на здобуття наукового ступеня доктора філософії

з галузі знань 02 Культура і мистецтво

за спеціальністю 029 Інформаційна, бібліотечна та архівна справа

Публічна презентація проведена на кафедрі артменеджменту та інформаційних технологій 07 травня 2025 року, протокол № 15

Актуальність теми дослідження. У сучасному інформаційному суспільстві бібліотеки переживають трансформацію під впливом цифровізації, зростання обсягів інформації та зміни користувацьких запитів. Це зумовлює потребу в інноваціях, переосмисленні традиційних функцій та впровадженні нових моделей обслуговування. Бібліотеки поступово стають не лише сховищами знань, а й цифровими хабами, що інтегрують інформаційні потоки, сприяють підвищенню цифрової грамотності та забезпечують рівний доступ до інформаційних ресурсів. У період воєнних викликів їхня роль значно посилюється — вони перетворюються на осередки підтримки, освіти, соціальної згуртованості. Саме в таких умовах бібліотеки мають бути гнучкими, інноваційними та здатними оперативно реагувати на запити громади, залишаючись ключовими інституціями сталого розвитку суспільства.

Відповідно до невинного зростання обсягів інформації, зміни у формі її представлення, змістовому наповненні, стимулюють бібліотеки ставати на шлях пошуку нових моделей роботи та впроваджувати нові вектори розвитку. Переосмислення ролі та місця бібліотечної інституції у задоволенні інформаційних потреб і запитів нового сучасного користувача, призводить до впровадження інновацій.

Вибір теми зумовлений необхідністю адаптації соціальних інститутів, зокрема публічних бібліотек, до динамічних суспільних змін та нових викликів.

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами. Дисертація виконана згідно з планами науково-дослідної роботи

атрменеджменту та інформаційних технологій Національної академії керівних кадрів культури і мистецтв та відповідає дослідницькій тематиці кафедри «Теоретичні та прикладні аспекти в інформаційній, бібліотечній та архівній справі» (державний реєстраційний номер 0120U105691). Тему дисертації затверджено 26 жовтня 2021 р. (протокол № 4) та уточнено 28 березня 2025 р. (протокол № 12) на засіданні Вченої ради Національної академії керівних кадрів культури і мистецтв.

Наукова новизна одержаних результатів визначається тим, що *уперше*: проаналізовано динаміку розвитку бібліотечної мережі Львівщини у 2015–2024 роках, зокрема у контексті впровадження інформаційно-комунікаційних технологій, диджиталізації послуг, що характеризується *збільшенням* потенційної аудиторії бібліотек завдяки розширенню спектру дистанційних послуг; *створенням* нових форм взаємодії з користувачами (вебсайти, блог, е-пошта, соціальні мережі, чат-боти). Також визначено основні ключові напрями трансформації їхньої діяльності в умовах інформатизації суспільства, зокрема: *впровадження* інтерактивних онлайн-сервісів (віртуальна довідка, онлайн-консультації, вебінари, майстер-класи); *створення* коворкінг-зон та креативних бібліотечних просторів, цифрових хабів; *розвитку* партнерських зв'язків (участь у грантових програмах, залучення спонсорів, мецентів), *активної співпраці* з органами влади, громадськими організаціями; організації фандрейзингових та адвокаційних заходів бібліотеками (благодійні акції, ярмарки, аукціони для збору коштів на ЗСУ); запропоновано впровадження цифрових сервісів, як-от: *SMS-інформування* (для оперативного сповіщення користувачів); *мобільне навчання (m-learning)* (доступ до освітніх матеріалів через мобільні пристрої); *мобільний додаток бібліотеки* з функціями пошуку, перевірки наявності, замовлення книг та доступу до електронних ресурсів; *мобільна навігація в приміщенні бібліотеки на основі Bluetooth-маячків або QR-кодів* (для пошуку відділів бібліотек, надання контекстної інформації); *впровадження комунікаційної онлайн-платформи Whiteboard* (для спільної віртуальної роботи та надання інформаційних послуг); *розробка різноманітних онлайн-проектів* (для залучення віддалених користувачів, цілодобового доступу до ресурсів, адаптації до цифрових звичок, інноваційного представлення інформації (мультимедіа, інтерактив, VR/AR); сформульовано та представлено індикатори оцінювання ефективності дистанційного обслуговування користувачів публічних бібліотек у контексті цифрової трансформації, з урахуванням кількісних та якісних показників, а саме: *кількість завантажень* електронних ресурсів, *кількість звернень* через онлайн-платформи та соціальні мережі, динаміка переходу від користувачів із традиційного офлайн-сервісу на онлайн-обслуговування, *кількість позитивних відгуків* про онлайн-послуги в інформаційному середовищі (*кількісні індикатори*); *визначення рівня задоволення* запитів користувачів за допомогою соціального опитування та анкетування, *оцінки зручності* користування цифровими сервісами бібліотек, а також *позитивної реакції* в соціальних мережах: відгуки, коментарі, подяки (*якісні індикатори*).

Визначено *індикатори інклюзивності* в системі оцінювання ефективності дистанційного обслуговування користувачів публічних бібліотек Львівщини. Ці індикатори відображають рівень доступності електронних ресурсів для осіб із порушеннями зору, іншими фізичними або когнітивними обмеженнями, а також враховують можливість доступу до цифрових бібліотечних послуг в умовах технічних або економічних бар'єрів. Запропоновані підходи дозволяють оцінити соціальну справедливість та інклюзивність цифрового середовища бібліотек у процесі надання послуг.

Уточнено: процес впровадження новітніх інформаційних технологій у діяльність світових та українських бібліотек, що охоплюють: організаційні (електронні каталоги, бази даних), сервісні (віртуальна підтримка), продуктові (е-колекції, мультимедіа), технічні (вебсайти, блоги, соцмережі), бізнес-технології (платні послуги). Ці зусилля спрямовані на модернізацію бібліотечного обслуговування, підвищення доступності та відповідності сучасним інформаційним потребам користувачів; напрями цифровізації бібліотек Львівщини: оцифрування фондів: переведення друкованих матеріалів (книг, періодики, рукописів тощо) у цифровий формат для онлайн-доступу, створення електронних каталогів та баз даних: модернізація обліку та пошуку інформації, забезпечення віддаленого доступу до ліцензованих електронних ресурсів, впровадження віртуальних сервісів: онлайн-консультації, віртуальні довідки, онлайн-заходи (вебінари, лекції), використання QR-кодів (здача книг), соціальних мереж та месенджерів для комунікації та просування, комунікаційні та сервісні послуги: онлайн-реєстрація користувачів, електронне замовлення та продовження терміну користування: можливість замовляти книги та продовжувати термін їх повернення онлайн, персональний кабінет користувача: для керування замовленнями, перегляду історії користування.

Набули подальшого розвитку: вивчення інноваційних інструментів, що успішно використовуються в бібліотеках Європи, США та Китаю (наприклад, системи рекомендацій на основі ШІ, чат-боти для підтримки користувачів, інструменти візуалізації даних, платформи для спільної творчості, технології VR/AR для навчання та розваг); дослідження моделей впровадження цих інструментів, включаючи технічні аспекти, фінансове забезпечення, навчання персоналу та залучення користувачів у перспективі українських публічних бібліотек.

Теоретичне значення результатів дослідження полягає у визначенні та систематизації сучасних підходів до впровадження інновацій у практику обслуговування користувачів публічних бібліотек Львівщини. У роботі розкрито зміст, форми та напрями інноваційної діяльності бібліотек, що сприяє поглибленню наукових уявлень про трансформацію бібліотечного сервісу в умовах цифровізації та зростання інформаційних потреб суспільства.

Практичне значення результатів дисертації полягає в можливості їх використання у подальших дослідженнях інноваційних процесів у бібліотечній галузі, при розробці методичних рекомендацій для фахівців

публічних бібліотек, у підготовці освітніх програм та курсів з інформаційної, бібліотечної та архівної справи, а також у формуванні стратегій розвитку бібліотечного обслуговування в регіональному контексті.

Особистий внесок здобувача. Дисертація є науковим дослідженням, у якому визначено та обґрунтовано найкращі практики та рекомендації для покращення якості та доступності *дистанційних* послуг бібліотек з урахуванням потреб користувачів та ресурсних можливостей бібліотек. Усі наукові результати, викладені в дисертації, отримано автором особисто.

Дисертаційна робота виконана на кафедрі артменеджменту та інформаційних технологій Інституту практичної культурології та артменеджменту Національної академії керівних кадрів культури і мистецтв. *Науковий керівник* – доктор наук з соціальних комунікацій, професор, в.о. завідувача кафедри артменеджменту та інформаційних технологій Добровольська Вікторія Василівна.

Розглянувши звіт подібності щодо перевірки на плагіат, встановлено, що дисертаційна робота Пугач Любов Андріївни є результатом самостійних досліджень, не містить елементів плагіату та запозичень. Використані ідеї, результати і тексти інших авторів мають посилання на відповідне джерело.

Дисертація характеризується єдністю змісту та відповідає вимогам щодо її оформлення.

Перелік публікацій за темою дисертації. За результатами досліджень опубліковано 15 наукових праць. Серед яких: 3 статті у включених до Переліку наукових фахових видань України (категорія «Б») в галузі соціальних комунікацій зі спеціальності 029 – Інформаційна, бібліотечна та архівна справа, 10 публікацій у збірниках матеріалів міжнародних і всеукраїнських конференцій, 2 публікації, які додатково відображають наукові результати дисертації.

Наукові праці, в яких опубліковані основні наукові результати дисертації

Статті у наукових фахових виданнях України

1. Pugach L. Information and library services for library users: Innovative approaches and vectors modifications. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2024. Т. 20. № 2. С. 68–80. <https://doi.org/10.63009/lrsi/2.2024.68>
2. Пугач Л. Ю. Діяльність публічних бібліотек в умовах трансформацій, викликаних повномасштабною російською військовою агресією. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2023. № 3. С. 28–33. <https://doi.org/10.32461/2409-9805.3.2023.290979>
3. Пугач Л. Ю. Перспективи інноваційних змін у бібліотечній діяльності: погляди вітчизняних вчених. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2022. № 2. С. 14–20. <https://doi.org/10.32461/2409-9805.2.2022.263800>

Публікації, які засвідчують апробацію матеріалів дисертації

1. Пугач Л. Ю. Публічні бібліотеки у процесі цифрової трансформації. *Бібліотека. Наука. Комунікація. Інтеграція у міжнародний бібліотечний простір* : тези доп. міжнар. наук. конф. (м. Київ, 8–10 жовт. 2024 р.). Київ, 2024. С. 168–171.

2. Пугач Л. Ю. Проектна діяльність бібліотек – інноваційний виток поступу, реформування та модернізації. *Культура та інформаційне суспільство XXI століття* : матеріали міжнар. наук.-теорет. конф. молодих учених (м. Харків, 18–19 квітня 2024 р.). Харків, 2024. Ч. 2. С. 118–120.

3. Пугач Л. Ю. Віртуальна довідка – онлайн-послуга інформаційного сервісу бібліотеки. *Культурні та мистецькі студії XXI століття: науково-практичне партнерство* : матеріали 4 Всеукр. наук.-практ. конф. (м. Київ, 09 листоп. 2023 р.). Київ, 2023. С. 116–119.

4. Пугач Л. Вебсайт – інструмент дистанційного обслуговування та комунікацій. *Культурологія та соціальні комунікації: інноваційні стратегії розвитку* : матеріали міжнар. наук. конф. (м. Харків, 22–23 листоп. 2023 р.). Харків, 2023. Ч. 1. С. 248–250.

5. Добровольська В. В., Пугач Л. Ю. Діяльність публічних бібліотечних інституцій: виклики воєнного часу. *Бібліотека. Наука. Комунікація. Актуальні питання збереження та інноваційного розвитку наукових бібліотек* : тези доп. міжнар. наук. конф. (м. Київ, 3–5 жовт. 2023 р.). Київ, 2023. С. 68–72.

6. Добровольська В. В., Пугач Л. Ю. Бібліотечна адвокаційна діяльність – один із напрямів інноваційних змін у бібліотеці. *У пошуку нових сенсів полікультурного світу. Повоєнний діалог культур* : матеріали міжнар. наук.-практ. конф. (м. Київ, 2–3 лют. 2023 р.). Київ, 2023. С. 124–127.

7. Добровольська В. В., Пугач Л. Ю. Впровадження інновацій у роботу публічних бібліотек з громадськістю. *Культурні та мистецькі студії XXI століття: науково-практичне партнерство* : матеріали 3 всеукр. наук.-практ. конф. (м. Київ, 10 листоп. 2022 р.). Київ, 2022. С. 73–74.

8. Пугач Л. Ю. Сучасні концепції діяльності публічних бібліотек на шляху до інновацій в обслуговуванні користувачів. *Бібліотека. Наука. Комунікація. Інноваційні трансформації ресурсів і послуг* : тези доп. міжнар. наук. конф. (м. Київ, 4–6 жовтня 2022 р.). URL: <http://conference.nbuv.gov.ua/report/view/id/1619>.

9. Добровольська В., Пугач Л. Прогресивні тенденції розвитку технологій бібліотечного обслуговування. *Сучасний культурно-мистецький простір: креативні та інформаційно-комунікативні трансформації* : матеріали всеукр. наук.-практ. конф. НАКККіМ (м. Київ, 21–22 черв. 2022 р.). Київ, 2022. С. 178–179.

10. Добровольська В. В., Пугач Л. Ю. Інновації у бібліотечній діяльності як відповідь на інформаційно-технологічні виклики. *Людина в інформаційному просторі* : матеріали V всеукр. наук.-практ. конф. (м. Кременчук, 19 листоп. 2021 р.). Кременчук, 2021. С. 94–98.

Публікації, які додатково відображають наукові результати дисертації

1. Пугач Л. Ю. Питання «advocasy» на сторінках наукових видань (2000–2015 рр.): історіографія дослідження. *Молодий вчений*. 2016. № 9 (36). С. 339–344.

2. Пугач Л., Демчишин М. Поняття «Advocasy» на сучасному етапі діяльності бібліотек. *Вісник Львівського університету. Серія: Книгознавство, бібліотекознавство та інформаційні технології*. 2017. Вип. 11–12. С. 87–94.

Структура та обсяг дисертації. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та літератури, додатків. Повний обсяг дисертації становить 293 сторінки, з них 237 сторінок основного тексту. Список використаних джерел та літератури налічує 391 найменувань.

Характеристика особистості здобувача. Пугач Любов Юріївна народилася 31 січня 1979 р. у м. Львові. У 2005 році закінчила Львівський національний університет імені Івана Франка, за спеціальністю «Книгознавство, бібліотекознавство і бібліографія». У 2021 році закінчила «Міжрегіональну академію управління персоналом», за спеціальністю «Економіка», отримала ступінь магістра. З 2021 р. є аспіранткою кафедри артменеджменту та інформаційних технологій Національної академії керівних кадрів культури і мистецтв.

Оцінка мови та стилю дисертації. Дисертація виконана фаховою українською мовою, текстове подання матеріалу відповідає стилю науково-дослідної літератури. Структура та побудова дисертації логічна. Стиль дисертації відповідає вимогам МОН України.

Рецензенти рекомендують: відповідно до п.15 Порядку присудження ступеня доктора філософії та скасування рішення разової спеціалізованої вченої ради закладу вищої освіти, наукової установи про присудження ступеня доктора філософії, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 12 січня 2022 р. № 44, *пропонується такий склад разової ради:*

Голова ради:

Литвин Сергій Харитонович, доктор історичних наук, професор, в.о. завідувача кафедри психології та гуманітарних дисциплін Національної академії керівних кадрів культури і мистецтв.

Рецензент:

Хіміч Ярослава Олегівна, кандидат історичних наук, доцент, доцент кафедри артменеджменту та інформаційних технологій Національної академії керівних кадрів культури і мистецтв.

Офіційні опоненти:

Половинчак Юлія Миколаївна, доктор наук з соціальних комунікацій, старший науковий співробітник, заступник генерального директора Національної бібліотеки України імені В.І. Вернадського з наукової роботи.

Горбань Юрій Іванович, кандидат культурології, професор, завідувач

кафедри інформаційної діяльності та зв'язків з громадськістю Київського національного університету культури і мистецтв.

Вовк Наталія Степанівна, кандидат історичних наук, доцент, доцент кафедри соціальних комунікацій та інформаційної діяльності Національного університету «Львівська політехніка».

У результаті попередньої експертизи дисертації Пугач Любов Юріївни і повноти публікацій основних результатів дослідження

УХВАЛЕНО:

1. Затвердити висновок про наукову новизну, теоретичне та практичне значення результатів дисертації Л. Ю. Пугач на тему «Інновації в обслуговуванні користувачів публічних бібліотек Львівщини: досвід та перспективи».

2. Констатувати, що за актуальністю, ступенем наукової новизни, обґрунтованістю, теоретичною та практичною цінністю здобутих результатів дисертація Л. Ю. Пугач відповідає спеціальності 029 Інформаційна, бібліотечна та архівна справа і вимогам Порядку підготовки здобувачів вищої освіти ступеня доктора філософії та доктора наук у закладах вищої освіти (наукових установах), затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 23 березня 2016 р. № 261, пп. 6, 7, 8 Порядку присудження ступеня доктора філософії та скасування рішення разової спеціалізованої вченої ради закладу вищої освіти, наукової установи про присудження ступеня доктора філософії, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 12 січня 2022 р. № 44.

3. Рекомендувати дисертацію Л. Ю. Пугач на тему: «Інновації в обслуговуванні користувачів публічних бібліотек Львівщини: досвід та перспективи» до захисту на здобуття наукового ступеня доктора філософії у разовій спеціалізованій вченій раді за спеціальністю 029 Інформаційна, бібліотечна та архівна справа.

4. Рекомендувати вченій раді Національної академії керівних кадрів культури і мистецтв затвердити склад разової спеціалізованої вченої ради:

Голова ради:

Литвин Сергій Харитонович, доктор історичних наук, професор, в.о. завідувача кафедри психології та гуманітарних дисциплін Національної академії керівних кадрів культури і мистецтв.

Рецензент:

Хіміч Ярослава Олегівна, кандидат історичних наук, доцент, доцент кафедри артменеджменту та інформаційних технологій Національної академії керівних кадрів культури і мистецтв.

Офіційні опоненти:

Половинчак Юлія Миколаївна, доктор наук з соціальних комунікацій, старший науковий співробітник, заступник генерального директора Національної бібліотеки України імені В.І. Вернадського з наукової роботи.

Горбань Юрій Іванович, кандидат культурології, професор, завідувач

кафедри інформаційної діяльності та зв'язків з громадськістю Київського національного університету культури і мистецтв.

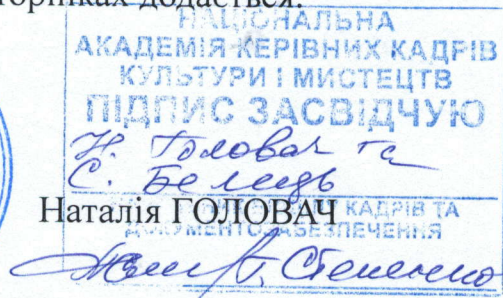
Вовк Наталія Степанівна, кандидат історичних наук, доцент, доцент кафедри соціальних комунікацій та інформаційної діяльності Національного університету «Львівська політехніка».

Презентація Пугач Любов Юріївни на 20 сторінках додається.

Головуюча:

кандидат філософських наук,
доцент

Секретар



Наталія ГОЛОВАЧ

Світлана БЕЛЕЦЬ