

Вікторія БОНДАРЕНКО,

провід. бібліограф СІАЗ НБУВ

ДИСТАНТНЕ ІНФОРМАЦІЙНО-БІБЛІОТЕЧНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ: ВІД МБА ДО ЕЛЕКТРОННИХ БІБЛІОТЕК

У статті розглядаються основні форми дистантного обслуговування користувачів бібліотек та їх еволюція в процесі розвитку інформатизації в Україні.

Оцінюються переваги нових та вже сталих форм обслуговування користувачів у бібліотечних установах, як сучасних інформаційних центрах. Проаналізовано актуальні напрями та особливості розвитку сучасних дистантних форм обслуговування користувачів бібліотек, попит на які значно підвищився протягом останніх років.

Ключові слова: дистантні форми, бібліотека, інформація, інформаційні технології, Україна.

Сучасні інформаційні технології є тим інструментом, який істотно впливає на визначення стратегії і тактики розвитку сучасних бібліотек. Впровадження комп'ютерних технологій, телекомунікаційного доступу, електронних носіїв привели до кардинальних змін у якості та формах обслуговування користувачів бібліотеки.

У сучасних світових бібліотеках активно розвивається дистанційне обслуговування користувачів. Користувач розглядається як центральна фігура в бібліотеці, навколо якої концентрується вся увага, спрямована на виявлення та максимально повне і швидке задоволення його потреб.

Сьогодні вітчизняними та зарубіжними науковцями дедалі більше уваги приділяється питанню дистантного обслуговування користувачів бібліотеки. Зокрема, активно досліджується сучасний стан МБА, його перспективи та модернізація у зв'язку з розвитком нових електронних технологій, аналізуються особливості створення та функціонування електронних та гібридних бібліотек, як спосіб удосконалення форм дистантного обслуговування, досліджуються веб-сайти бібліотек як один з найважливіших способів доступу до ресурсів бібліотеки.

Детально розкривають тему дослідження дистантних форм обслуговування публікації російських дослідників В. Агаджаняна, Р. Гіляревського, М. Гончарова, Т. Єршової, О. Сютюренка, М. Меняєва, Ю. Хохлова, Я. Шрайберга (мережева інтеграція інформаційних ресурсів бібліотек).

В Україні проблему дистанційного забезпечення потреб користувачів активно розробляє НБУ імені В. І. Вернадського. Різні аспекти про-

блеми дистантного обслуговування висвітлюються в працях В. Горового («Процес вдосконалення бібліотечного обслуговування користувачів у контексті впровадження електронних технологій»), Л. Костенка («Соціальні інформаційні комунікації і розвиток бібліотечної діяльності») та ін.

Актуальними стосовно перспектив розвитку електронного бібліотечно-інформаційного ресурсу країни є праці Т. Павлуші, А. Чекмарьова (проблеми національної системи електронних бібліотек України); роботи І. Давидової, Н. Зінов'євої, Л. Філіпової (бібліографічні системи та бази даних в умовах сучасного інформаційно-комп'ютерного середовища).

У публікаціях В. Загуменної розглядаються проблеми автоматизації інформаційно-бібліографічного забезпечення комплектування фондів наукових бібліотек, вплив комп'ютерних технологій на розвиток інформаційних ресурсів бібліотек України. Досвід автоматизації окремих українських книгозбірень висвітлюється в публікаціях В. Дригайла, І. Левченко, Т. Ярошенко, В. Ярошук.

Впровадження бібліотеками нових форм обслуговування (також і через систему платних послуг) забезпечує розширення діапазону традиційних пропонованих бібліотекою можливостей, привабливих для користувача.

Зокрема, певної трансформації зазнала така затребувана форма дистантного обслуговування, як МБА.

Міжбібліотечний абонемент і доставка документів є найважливішими засобами функціонування інформаційного простору і забезпечення загальної доступності інформації, будучи системою обслуговування користувачів, що надає рівні можливості у використанні інформаційних ресурсів для всіх читачів незалежно від місця проживання, професійної і соціальної належності. Водночас – це одна з найрозвиненіших і апробованих форм соціального партнерства, заснована на принципі взаємовикористання ресурсів бібліотек і власників інформації.

На сьогодні багато бібліотек різних типів співпрацюють на регіональному рівні, реалізуючи використання сумісних ресурсів для ведення єдиного каталогу і міжбібліотечного обміну.

У майбутньому, коли всі документи будуть електронними і загальнодоступними всюди та цілодобово, можливо не буде необхідності в службі міжбібліотечного абонементу (МБА/ЕДД). Проте на сьогодні немає жодної такої бібліотеки, яка може придбати всі документи, для цього просто не вистачає полиць для їх розміщення і засобів, а також каталогізаторів для їх обробки. Тому бібліотеки і сьогодні, і завтра відчуватимуть потребу в обміні ресурсами [1].

При цьому на сьогодні розуміння самого поняття «МБА» стало набагато ширше. А вже бібліотеки запозичають документи не тільки в бібліотек, а й в інших організаціях, що надають інформацію. Служби МБА

сьогодні мають можливість виконати запит на документ в електронному вигляді або вигляді фотокопії і не вимагати її повернення. Поняття «МБА» – це служба, яка здійснює замовлення матеріалів за традиційною технологією і використовує електронну доставку документів для оптимізації процесу.

Організаційна й технологічна модель міжбібліотечного обміну є визначальним моментом в ефективності використання корпоративних мереж.

Сучасні мережеві технології дають можливість реалізувати ідеальну модель передавання електронного документа за один етап, тобто прямого передавання в комп'ютер користувача. У даному випадку весь процес від пошуку інформації, перевірки її наявності в місцевому фонді (або в повнотекстових базах даних) до оформлення замовлення і отримання копій документів, може бути виконаний одразу з автоматизованого робочого місця кінцевого користувача.

На сьогодні дедалі більша кількість бібліотечних установ України, зокрема системи МБА національних, державних та вузівських бібліотек, намагаються розвивати нові напрями діяльності.

До прикладу, у НБУВ історія існування відділу міжбібліотечного науково-інформаційного сервісу (ВМНІС, до 2006 р. – відділ абонементу) бере початок від грудня 1920 р., коли в НБУВ (ВБУ) було відкрито абонемент для академіків АН України. Згодом було введено колективний міжбібліотечний абонемент, право користування яким надавалося спочатку лише бібліотекам наукових установ АН України. З 1925 р. розпочав свою діяльність міжміський міжбібліотечний абонемент (МБА) бібліотеки. Своє функціонування в системі єдиного МБА бібліотека почала з 1928 р., коли встановилися ділові міжбібліотечні зв'язки з великими бібліотеками Москви, Ленінграда, Одеси та розширилось обслуговування за МБА і персональним абонементом.

Протягом наступних років, включаючи перші повоєнні роки, було відновлено систему обслуговування, поновлено традиційні зв'язки за МБА, відкрито абонементи багатьом київським та чужоміським бібліотекам. У системі міжнародних відносин бібліотека почала функціонувати з 1956 р. Державна бібліотека ім. Сечені в Будапешті – перша бібліотека, з якою було встановлено ділові контакти за міжнародним міжбібліотечним абонементом (ММБА). Згодом бібліотека розпочала співробітництво з академічними бібліотеками Болгарії, Німеччини, Польщі, Чехії тощо. ММБА в Україні офіційно створено після затвердження ухвали президії АН України (1958 р.), а з 1972 р. бібліотека виконує функції регіонального центру МБА з виконання запитів на іноземні видання. Таким чином, у 20-ті роки було створено основні засади функціонування сучасного ВМНІС, що надає можливість дистанційного забезпечення інформацією введених в обіг документів, відсутніх у власних фондах.

На сьогодні основні напрями діяльності ВМНІС можна поділити на такі галузі, як галузь наукових досліджень, науково-прикладної та науково-методичної діяльності.

Галузь наукових досліджень містить у собі науково-дослідну роботу з питань удосконалення системи обслуговування користувачів за МБА, впровадження новітніх технологій функціонування служби МБА та ММБА з залученням сервісних послуг і сучасних засобів доставки документів (ДД).

Науково-прикладна діяльність забезпечує наукове, інформаційне і бібліотечно-бібліографічне обслуговування користувачів на основі міського, міжміського, міжнародного міжбібліотечного та індивідуального абонементів.

Галузь науково-методичної діяльності займається розробкою та підготовкою методичних матеріалів з питань підвищення ефективності обслуговування віддалених користувачів, надання бібліотечно-інформаційних ресурсів і послуг користувачам МБА і ДД.

Структурно відділ ВМНІС складається із сектору міжміського та міжнародного МБА і ДД, міського МБА та індивідуального абонементу.

Сектор міжміського та міжнародного МБА і ДД забезпечує роботу з якісного виконання запитів споживачів МБА та ММБА на базі використання нових інформаційних технологій і ДД. Користувачам надається можливість отримати документи з основних фондів зберігання НБУВ у тимчасове користування установам та організаціям інших міст України, що мають у своїй структурі бібліотеки.

Приватні особи можуть замовляти відсутні та потрібні документи через будь-яку обласну, районну, наукову або міську бібліотеку за місцем проживання. Вартість одного замовлення становить 10 грн.

Обслуговування користувачів за міжнародним МБА (ММБА) дає змогу замовити та одержати документи з фондів бібліотек СНД та інших країн. Послуги, що надаються за ММБА, платні.

Основні функції сектору міського МБА та індивідуального абонементу – забезпечення оперативного обслуговування користувачів міських МБА та індивідуальних абонементів (виключно з науковим ступенем) документами з фонду основного зберігання НБУВ та підсобного фонду відділу.

Міський МБА займається обслуговуванням користувачів бібліотек, установ та організацій різної відомчої підпорядкованості в Києві.

Індивідуальний абонемент обслуговує індивідуальних абонементів з науковим ступенем та надає документи з основного фонду зберігання НБУВ та допоміжного фонду відділу [2].

У Росії багато бібліотек різних типів співпрацюють на регіональному рівні, реалізуючи використання спільних ресурсів для ведення

зведеного ЕК та міжбібліотечного обміну. Здійснюючи координацію і кооперацію бібліотек при комплексному впровадженні ефективних автоматизованих технологій комплектування, каталогізації, зберігання, видачі, фінансового контролю та ін., бібліотеки Росії об'єднуються в бібліотечні мережі, корпорації.

Головним координаційним центром МБА у ЕДД в Росії є Російська державна бібліотека, де введена форма абонементного обслуговування, яка створює комфортні умови для більш оперативного виконання замовлень «віддалених користувачів».

Позитивним прикладом ефективної роботи системи ЕДД і МБА може служити система КОРБІС. КОРБІС – добровільне об'єднання провідних бібліотек Росії з доставки інформації.

У США, Великій Британії, Нідерландах та інших зарубіжних країнах діє велика кількість сучасних служб розповсюдження електронної інформації, яка використовує новітню інформаційну техніку. Доставка копій замовнику здійснюється протягом незначного проміжку часу (від кількох хвилин до кількох годин), незалежно від місцезнаходження оригіналу, – у книгосховищах Англії або Австралії. Сучасний МБА у ряді зарубіжних країн вже перетворився на галузь електронної доставки документів.

Активний процес становлення глобальної світової інформаційної інфраструктури, що відбувається в даний час, торкнувся всіх сторін бібліотечної діяльності, зокрема, і такого важливого каналу бібліотечно-інформаційної комунікації як міжнародний міжбібліотечний абонемент (ММБА). Діяльність ММБА сприяє посиленню інтеграційних процесів у світі, обміну інтелектуальними багатствами людства, взаємовикористанню ресурсів бібліотек різних країн, допомагає користувачу одержувати видання, відсутні в національній документальній системі. Таким чином, ММБА, будучи одним з видів міжнародного обміну інформацією і формою міжнародної кооперації в обслуговуванні користувачів, забезпечує формування єдиного світового інформаційного простору і участь окремих країн у цьому процесі.

У Російській національній бібліотеці ММБА існує вже понад 40 років. На сьогодні здійснює співпрацю з 900 організаціями в 47 країнах світу, будучи за масштабами діяльності однією з найбільших подібних служб у Росії. Це насамперед бібліотеки Німеччини, США, Великобританії, Бельгії, Голландії, Франції. Інші 60 % – партнери, контакти з якими відбуваються епізодично. Виділяючи тип бібліотеки-партнера, необхідно відзначити, що це переважно національні бібліотеки, а також університетські (найбільш численні). Проте співпраця здійснюється і з технічними, медичними, педагогічними, іноземної літератури, бібліотеками дослідницьких інститутів і центрів, академій наук, муніципальними та ін. бібліотеками [3].

Поряд з розвитком традиційних дистантних форм обслуговування користувачів бібліотеки активно впроваджують і нові. Серед них – телекомунікаційна передача бібліографічної і текстової інформації, аналітичне інформування про зміст найбільш затребуваної періодики, аналітична інформація, бізнес-інформація, надання користувачу інформації в зручній для нього формі (друкованій, МЛ, CD, онлайн) та ін.

Значно розширили можливості доступу користувача до потрібної йому інформації розміщення її бібліотеками на власних веб-сторінках, які на сьогодні є одними з найбільш затребуваних форм дистантного обслуговування.

Електронні технології, які використовують бібліотеки при створенні своїх веб-сайтів, істотно розширюють бібліотечний сервіс, поєднуючи пошук за внутрішнім ресурсом бібліотек з відсилкою користувача до інформації, яка міститься безпосередньо в Інтернеті на сайтах інших бібліотек, громадських організацій, урядових структур, науково-дослідних інститутів тощо.

На сьогодні можна виділити такі основні напрями діяльності традиційних бібліотек у мережі Інтернет з використанням бібліотечних сайтів, як надання доступу до електронних каталогів, електронних бібліотек, повнотекстових копій, електронних книг та інших бібліотечних інформаційних ресурсів.

Так, сайт Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського дає можливість своїм користувачам отримати доступ до таких інформаційних ресурсів бібліотеки, як електронний каталог, спеціалізовані каталоги, реферативна база даних, електронний фонд, тематичні зібрання, аналітичні матеріали СІАЗ, бібліотечні новини, передплачені ресурси, електронні наукові фахові видання, наукова періодика України, наукові установи, наукові біографії вчених, про В. І. Вернадського, про бібліотеку. Також сайт бібліотеки надає доступ до науково-інформаційних ресурсів Інтернету: пошукових систем, бібліотек України, національних бібліотек, електронних бібліотек, органів державної влади, національних університетів, енциклопедій, словників, газет та інтернет-видань.

Інтернет-портал Бібліотеки щодня відвідують 25–30 тис. користувачів. Особлива категорія абонентів – інформаційні служби органів державної влади, серед яких Верховна Рада України, Адміністрація Президента України і Кабінет Міністрів України.

Оптимальна презентація власних фондів, ресурсів та послуг на сайті досягається завдяки вдосконаленню бібліотеками методів своєї діяльності з використанням інтернет-технологій для вирішення таких завдань як: електронне комплектування фондів; корпоративна каталогізація; інформаційно-бібліографічне обслуговування користувачів; книгообмін; МБА і доставка документів; організація відкритого доступу користувачів

до ресурсів Інтернету; каталогізація інтернет-ресурсів; створення бібліографічних і повнотекстових баз даних.

Використання електронних технологій, функціонування бібліотечних сайтів також створює умови і для корпоративної взаємодії між бібліотеками. Так, наприклад, у НБУВ існують такі корпоративні проекти як:

– Наукова електронна бібліотека України – проект ініційовано Центром комп'ютерних технологій у 1998 р. Він передбачає формування електронного фонду на основі принципу зацікавленості науковців у відображенні результатів своїх інтелектуальних напрацювань у національних інформаційних ресурсах. Основна складова цього фонду – повні тексти авторефератів дисертацій, захищених в Україні у 1998 і наступних роках;

– Система реферування української наукової літератури – проект започатковано в 1998 р. Інститутом проблем реєстрації інформації НАН України та Національною бібліотекою України імені В. І. Вернадського. У рамках проекту здійснюється формування загальнодержавної реферативної бази даних і видання галузевих серій Українського реферативного журналу;

– Портал «Наукова періодика України» – проект започатковано у 2006 р. Центром комп'ютерних технологій для представлення відомостей про новітні результати теоретичної та прикладної діяльності установ НАН України. У 2007 р. рамки проекту були розширені – зібрання академічних журналів трансформувалося в загальнодержавний портал наукової періодики;

– Інтранет/Екстранет-ресурси – проект започатковано Центром комп'ютерних технологій у 2005 р. для поширення кумулятивної, меморіальної та комунікативної функцій бібліотек на мережеві джерела інформації. Його основна суть – архівування наукової та суспільно значущої інформації українського сегмента Інтернету і вибіркоче архівування загальнодоступних зарубіжних джерел інформації;

– Система наукових електронних видань України «Бібліотека – суспільству». У рамках проекту, започаткованого Центром комп'ютерних технологій у 2003 р., здійснюється формування та поширення на компакт-дисках упорядкованих за галузевою ознакою науково-інформаційних ресурсів провідних бібліотек України. Галузеві серії містять тематичну картотеку обсягом 150–250 тис. бібліографічних записів і кілька тисяч повнотекстових документів;

– Наукова спадщина України – проект ініційовано Національною бібліотекою України імені В. І. Вернадського і Державною науково-педагогічною бібліотекою України імені В. О. Сухомлинського у 2008 р. з метою надання суспільству інформації про видатних українських учених, які внесли вагомий внесок у розвиток вітчизняної та світової науки, і

повних текстів їх найзначніших публікацій. Одночасно реалізація проекту передбачає вирішення проблеми створення страхових електронних копій наукових видань, що мають наукову та історичну цінність;

– Національний формат представлення бібліографічних даних – формат розроблявся у 2001–2004 рр. міжвідомчою робочою групою фахівців Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського (Національна академія наук України), Національної парламентської бібліотеки України (Міністерство культури і туризму України) та Наукової бібліотеки ім. М. Максимовича Київського національного університету імені Тараса Шевченка (Міністерство освіти і науки України);

– Почаївський проект – спільний проект Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського та Бібліотеки Російської академії наук, розпочатий за результатами конкурсу НАН України та Російського гуманітарного наукового фонду. Здійснювався з 2005 р. до 2007 р. У рамках проекту проводилися дослідження та укладання ґрунтового наукового каталогу кирилических почаївських стародруків, примірники яких зберігаються у фондах двох академічних бібліотек – Росії та України; створення електронних повнотекстових копій рідкісних почаївських стародруків; реставрацію пошкоджених примірників; укладання альбому художніх прикрас, які використовувалися в почаївських стародруках.

Мета та завдання проекту – дослідження стародруків, виданих Почаївською друкарнею у XVIII – першій третині XIX ст., як найменш досліджених вітчизняних стародруків; укладання ґрунтового наукового каталогу всіх наявних у НБУВ і БРАН примірників цих видань; реставрація пошкоджених примірників; створення повнотекстових копій рідкісних почаївських стародруків; виявлення примірників почаївських стародруків у інших сховищах Росії та України.

– Корпоративна науково-інформаційна мережа. 2002 р. у рамках проекту фахівцями Інформаційно-обчислювального центру Київського національного університету імені Т. Шевченка проведено роботи з інтеграції локальних комп'ютерних мереж університету та Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського.

Варто відзначити й міжнародну корпоративну взаємодію між бібліотеками. Одним з яскравих прикладів такої взаємодії є проект «Європейська бібліотека» (European Library). Це сумісний некомерційний проект 47 національних бібліотек, що входять в CENL (Конференції директорів національних бібліотек Європи). Мета CENL – поглиблення і зміцнення ролі національних бібліотек.

Філософією проекту «Європейська бібліотека» є надання розподіленого доступу до цифрових документів, що фізично зберігаються на серверах окремих національних бібліотек. На сьогодні можна проглянути

150 млн записів на 20 мовах. До кінця 2007 р. було зареєстровано понад 500 тис. звернень на сайт «Європейської бібліотеки».

У своїх рекомендаціях з питань оцифровки і онлайн-доступу до документів, що мають історико-культурну значущість, а також з питань збереження цифрової інформації «Європейська комісія» запропонувала використовувати «Європейську бібліотеку» як відправну точку для створення Загальноєвропейської цифрової бібліотеки. До Загальноєвропейської цифрової бібліотеки увійдуть не тільки національні, але й інші бібліотеки, а також музеї та архіви.

У проєкті «Європейська бібліотека» бере участь і НБУВ. Так, через сайт «Європейської бібліотеки» можна ознайомитися з реферативною базою даних українських наукових робіт (база даних містить реферативну інформацію з української наукової літератури в галузях природничих наук, інженерії, сільського господарства, гуманітарних дисциплін та медицини з 1998 р. У квітні 2008 р. база даних містила близько 250 тис. записів і зростала на 3 тис. записів щомісячно) та базою даних повних текстів українських наукових робіт (база даних містить бібліографічні записи та короткі огляди всіх дисертацій, захищених в Україні з 1998 р., а також бібліографічні записи та повні тексти вибраної української наукової періодики та книг).

Одним із перспективних напрямів дистантного обслуговування користувачів є створення електронних або цифрових бібліотек. У цьому контексті яскравим прикладом є Російська національна бібліотека, яка з липня 2001 р. почала вибіркоче переведення видань, що зберігаються в її фондах, в електронну форму, що поклало початок створенню цифрової бібліотеки РНБ. У РНБ зібрані багаті колекції унікальних матеріалів, деякі з них існують в єдиному екземплярі не тільки в країні, але й у світі.

Електронні бібліотеки на сьогодні є одним з напрямів щодо організації електронних інформаційних ресурсів, що демонструє якісні зміни в їх організації, зберіганні та забезпеченні до них доступу.

Електронні бібліотеки з'явилися як природний результат еволюції методів обробки, аналізу, зберігання, пошуку інформації і широкого впровадження в практику діяльності людини комп'ютерних і мережевих технологій.

ЕлБ містять різні колекції інформації для використання великою кількістю користувачів, і їх обсяги можуть бути найрізноманітнішими.

Порівняно з традиційними бібліотеками електронні мають ряд потенційних переваг:

- доставляють інформацію користувачу на місце замовлення інформації – досить мати комп'ютер, підключений до комп'ютерної мережі;
- надають більше можливостей з пошуку інформації та її обробки, оскільки практично будь-яке слово в тексті може бути пошуковим виразом;

- забезпечують доступ до унікального документа, для роботи з яким раніше вимагалось прийти в сховище, де він зберігався; дають бібліотекам і архівам можливість забезпечити широкий доступ користувачів до своїх фондів за допомогою виставлення їх у комп'ютерну мережу;
- дають можливість бібліотекам постійно підтримувати свої інформаційні ресурси в актуальному стані, оскільки оновлення електронної версії документа простіше, ніж друкарської;
- інформація доступна цілодобово і повсюдно;
- інформаційні матеріали можуть бути представлені в різних форматах (текст, база даних, діаграма);
- інформаційне середовище може бути інтегровано з новими формами спілкування за допомогою таких технологій, як електронна пошта і телеконференції [4].

Останнім часом дедалі популярнішим стає термін «гібридна бібліотека» (hybrid library), частинами якої є як традиційні бібліотечні служби, так і її електронна бібліотека – частина фондів бібліотеки (представлені в електронній формі і супроводжуються як технічними засобами, так і відповідним чином підготовленим персоналом). Гібридні бібліотеки покликані об'єднати переваги нових інформаційних технологій, які реалізовані в електронних бібліотеках, і переваги бібліотек традиційних, які, на відміну від інших систем і структур інформаційного обслуговування суспільства, зберігають у своїх фондах практично всі типи інформації (наукову, технічну, економічну, науково-пізнавальну, розважальну тощо) і обслуговують практично всі соціальні верстви, користувачів усіх вікових і професійних категорій.

Загальна думка експертів зводиться до того, що, за винятком деяких вузькоспеціалізованих галузей, триватиме співіснування електронних і традиційних бібліотек, тобто бібліотеки як організації володітимуть великими зібраннями традиційних матеріалів паралельно з високо розвинутою структурою у сфері електронних служб і послуг, а видавці і надалі наповнюватимуть великий сегмент інформаційного ринку традиційною інформаційною продукцією. Проте зниження цін на комп'ютерне устаткування і збільшення технічних характеристик у деяких випадках призводить до повної заміни традиційних носіїв електронними. У деяких галузях електронні бібліотеки можуть повністю замінити традиційні друкарські видання.

Електронні бібліотеки можуть містити оцифровані версії документів різних типів: текст, графіку, картографічні матеріали, аудіо- і відеозаписи, мультимедійні об'єкти, енциклопедії, електронні книги, електронні журнали тощо.

Так, у Британській бібліотеці зберігається 150 млн екземплярів рукописів, які належать різним історичним епохам. Серед рукописів,

електронні версії яких доступні тепер читачам – Євангеліє Ліндісфарна, записник Леонардо да Вінчі, «Алмазна Сутра», яка вважається найдавнішою друкованою книгою, і багато інших.

Британська бібліотека створила інтерактивну комп'ютерну програму «перегортаючи сторінки», яка дає змогу перегортати сторінки, не доторкуючись до безцінного оригіналу. Відвідувачі електронної бібліотеки можуть збільшувати високоякісні зображення, читати і слухати коментарі, що пояснюють красу оформлення і цінність кожної сторінки. Для того щоб насолодитися переглядом, потрібно лише завантажити програму Shockwave (безкоштовно). Також вищезгадані видання можна придбати на компакт-дисках.

Проект Британської бібліотеки під назвою «Перегортаючи сторінки» має на меті розширити доступ до основних релігійних видань, що зберігаються в бібліотеці.

У рамках програми «Пам'ять Америки» (American Memory) забезпечується вільний доступ через Інтернет до творів писемності, звукозаписів, картин, відеозаписів, карт і нотних видань – документальних пам'яток американської нації. Це електронний архів історії Америки і творчості американців. Представлені тут документи з колекцій Бібліотеки Конгресу й інших організацій описують історичні події, видатних осіб, пам'ятні місця й ідеї, покладені в основу американського суспільства. Ці матеріали служать освітнім і просвітницьким цілям. Понад 9 млн документів, що відображають американську історію і культуру, зібрано в тематичні групи, яких більше 100.

Оригінальні форми представлені манускриптами, друкарськими виданнями, фотографіями, плакатами, картами, звукозаписами, відеозаписами, книгами, памфлетами і нотними виданнями. Кожна онлайн-колекція супроводжується набором допоміжних засобів, які покликані забезпечити пошук матеріалу, зробити його легким і зрозумілим у використанні. Експерти бібліотеки і співробітники довідково-інформаційного відділу готові допомогти користувачам при роботі з матеріалами в режимі онлайн через сервіс «Запитай у бібліотекаря» (Ask a Librarian).

«Встреча на границях» є двомовною (англо-російською) цифровою бібліотекою, представленою різними засобами інформації. Її матеріали розповідають про освоєння і заселення американського Заходу, про освоєння і заселення Сибіру і російського Далекого Сходу, що відбувалося паралельно, а також про зустріч росіян і американців на Алясці і на Північно-Західному узбережжі Америки. Проект призначений для використання в американських і російських школах і бібліотеках, а також для широкої громадськості обох країн.

Міжнародна електронна бібліотека для дітей (The International Children's Digital Library) відкрила сайт, у рамках якого доступні

близько 10 000 книг для дітей віком від 3 до 13 років, що належать до 100 різних культур. Метою сайту є вдосконалення у дітей навиків читання і сприйняття інформації про інші культури. Сайт створювався некомерційною організацією при Університеті штату Мериленд і Університету Сан-Франциско.

Деякі зарубіжні бібліотеки працюють над удосконаленням електронних бібліотек протягом десятиріч. Як показує практика, багато бібліотек на початковому етапі не володіли ні достатнім досвідом, ні фінансовими і технічними можливостями, необхідними для виконання завдань з якісної оцифровки й обробки матеріалів з метою створення електронної бібліотеки.

У країнах СНД розвиток віддаленого доступу відбувався в середині 90-х років, коли бібліотеки отримали доступ до Інтернету. Умовно доступ до онлайн можна поділити на два етапи – бібліографічний і повнотекстовий. Спочатку бібліографічний доступ обмежувався доступом до електронних каталогів бібліотек, переважно зарубіжних, а також до ресурсів російського сегмента Інтернету. Проте вже в кінці 90-х найбільшими бібліотеками став надаватися доступ до бібліографічних баз онлайн даних вітчизняних генераторів.

З отриманням досвіду стало зрозуміло, що сучасні користувачі мають потребу в цілодобовому доступі до онлайн баз даних; у кваліфікованій допомозі бібліографів, а також технічній підтримці; в отриманні докладної інформації, що описує ресурси, які є в бібліотеці; в отриманні повного переліку пропонованих послуг, доступних зовнішнім користувачам; у спілкуванні з бібліотечним персоналом з позицій «покупця», тобто потреба в діловому спілкуванні і часто в режимі реального часу.

У цьому контексті особливу увагу можна приділити організації електронного довідкового обслуговування, під яким розуміється надання віддаленим користувачам ресурсів, а також консультаційних послуг, відповідно до їх запитів через телекомунікаційні мережі.

До напрямів електронного довідкового обслуговування відносяться: довідкове обслуговування користувачів через електронну пошту; довідкове обслуговування користувачів у режимі реального часу, а також відеоконференції; повністю автоматичне надання інформації у відповідь на запити користувачів на основі використання спеціально організованих баз знань/ баз даних виконаних запитів.

Актуальним є приклад Російської державної бібліотеки, яка задля зручності та підтримки зворотного зв'язку з користувачами через свій сайт надає можливість скористатися віртуальною довідковою службою Російської державної бібліотеки, яка надає безкоштовну консультацію з найрізноманітніших питань. Запити віртуальної довідкової приймаються цілодобово і без обмежень, пошук потрібної інформації

проводиться протягом двох–трьох робочих днів. Також збирається фонд виконаних довідок, їх можна подивитися в «Базе знаній», де зібрані відповіді на різні питання читачів.

Бібліотеки Європи одержують кошти на проекти електронних бібліотек і розвиток бібліотечних послуг. Сучасна стратегія бібліотек містить ряд завдань, серед яких і створення інформаційних технологій у системі доставки документів.

Опублікована британською бібліотекою стратегія розвитку інформаційного суспільства передусім припускає кооперацію з іншими бібліотеками через формальні і неформальні угоди. Багато університетських бібліотек Великобританії беруть участь у програмі «Електронні бібліотеки». Ця програма містить 40 проектів у семи напрямках, одним з напрямів є доставка документів і доступ до мережевих ресурсів.

Електронні мережі надають можливість створення сумісних проектів силами декількох бібліотек. Тільки в кооперації з іншими бібліотеками можна увійти до інформаційного суспільства.

Багато країн світу беруть участь у розробці стратегії розвитку інформаційного суспільства. Розробкою стратегії входження в інформаційне суспільство в цих країнах займаються на всіх рівнях – від установ до урядового кабінету. Освітні установи, університети, бібліотеки також займаються розробкою своїх власних стратегій.

Стратегія Європейського Союзу містить 10 напрямів, якими слід розвивати інформаційне суспільство в Європі [5].

Підсумовуючи, варто відзначити, що останніми роками інформаційні технології в бібліотеках дедалі більше використовуються не тільки для керування внутрішніми бібліотечними операціями, але й для організації доступу до інформації в її різних формах і місцях зберігання. Нове технологічне середовище дає можливість бібліотекам обслуговувати як локальних відвідувачів, так і глобальних – віддалених користувачів, які отримують доступ до фондів бібліотеки через зовнішні комп'ютерні мережі.

Список використаних джерел

1. *Дементьева Е. В.* Электронный межбиблиотечный абонемент – основа для равноправного информационного обмена в будущем и настоящем / Е. В. Дементьева // Научн. и техн. б-ки. – 2003. – № 4. – С. 92–98.
2. Відділ міжбібліотечного науково-інформаційного сервісу НБУВ [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.nbuv.gov.ua/vmnis/index.html>. – Назва з екрана.
3. *Петрусенко Т. В., Жарова Т. М., Старцева Л. Д.* Возможности международного межбиблиотечного абонемента (ММБА) РНБ в

условиях новых технологий [Электронный ресурс] / Т. В. Петрусенко, Т. М. Жарова, Л. Д. Старцева // Российская национальная библиотека, Санкт-Петербург. – Режим доступа : <http://www.gpntb.ru/win/inter-events/crimea98/doc2/doc65.html>. – Загл. с экрана.

4. *Лапо П. М., Соколов А. В.* Введение в электронные библиотеки [Электронный ресурс] / П. М. Лапо, А. В. Соколов // Электрон. текстовые данные. – Режим доступа: <http://www.iatp.by/handouts/library/e-libraries/2-16.htm>. – Загл. с экрана.

5. *Кудрова О.* Межбиблиотечный абонемент библиотеки университета и его роль в обеспечении источниками знания в информационном обществе [Электронный ресурс] / О. Кудрова // Латвийский университет, Рига, Латвия. Режим доступа : www.nbu.gov.lv/articles/.../Doc58.HTML. – Загл. с экрана.