

Вікторія БОНДАРЕНКО,

в. о. мол. наук. співроб. СІАЗ НБУВ

ФОРМУВАННЯ Й ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ЕЛЕКТРОННИХ ФОРМ ДИСТАНТНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ СУЧАСНОЇ БІБЛОТЕКИ

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

Відслідковуються переваги та специфіка розвитку дистантних електронних форм обслуговування користувачів бібліотечних установ, зокрема, аналізується наявний досвід бібліотек зарубіжних країн. Висвітлюються актуальні напрями вдосконалення сучасних дистантних форм обслуговування користувачів бібліотек, попит на які значно підвищився протягом останніх років.

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

Стрімкий розвиток інформаційного суспільства, зростання можливостей комп'ютерних систем, глобалізація призвели до перенесення акцентів у функціях бібліотек зі збереження фондів на організацію доступу до інформації.

До застосування новітніх технологій бібліотека переважно надавала користувачам доступ лише до своїх фондів і ресурсів. Поєднання можливостей комп'ютерних і комунікаційних технологій, організація віддаленого доступу до фондів та інформації розширили географічні межі діяльності бібліотек. Поширення та розвиток Інтернету, а також інших інформаційних технологій і послуг, з яких складається глобальна інформаційна інфраструктура, дали можливість бібліотекам спільно використовувати ресурси та забезпечувати доступ до інформації, розташованої по всьому світі, що суттєво збагатило їх комунікативну функцію.

Для дослідження історії автоматизації та трансформації бібліотечних послуг у цьому контексті особливе значення мали праці та діяльність американських учених У. Ланкастера та Р. Хейса. Вони стояли біля джерел комп'ютеризації бібліотек, вивчали її вплив на книгозбірню як таку та на її окремі функції. Істотний внесок у дослідження проблем розвитку бібліотечно-інформаційної діяльності належить американській дослідниці С. Боргман, яка здійснила порівняльне дослідження стану автоматизації книгозбірень США, Великої Британії, а також країн Центральної та Східної Європи.

Історичні тенденції розвитку інформаційних процесів і бібліотечної діяльності як фактора, що впливає на трансформацію бібліотек і бібліотечної освіти, розглядаються в окремих монографіях. Так, М. Слободяник у монографії «Наукова бібліотека: еволюція структури і функцій» подає стислий огляд тенденцій автоматизації зарубіжних бібліотек і справедливо підкреслює, що бібліотеки України мають ще незначний досвід практичної роботи в цьому напрямі, тому важливим є для осмислення й впровадження в практику досвіду автоматизації, набутого зарубіжними бібліотеками.

В Україні проблему дистанційного забезпечення потреб користувачів активно розробляє НБУ імені В. І. Вернадського. Різні аспекти проблеми 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» [1].

Поряд з розвитком традиційних дистантних форм обслуговування користувачів бібліотеки активно впроваджують і нові. Серед них – телекомунікаційна передача бібліографічної й повнотекстової інформації, інформування про зміст найбільш затребуваної періодики, аналітична інформація, бізнес-інформація, надання користувачу інформації в зручній для нього формі (друкованій, e-mail, 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 під час створення 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 й 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 р. 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 межах 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 комуникативної функцій бібліотек на мережеві джерела інформації. Його основна суть – архівування наукової та суспільно значущої інформації українського сегмента Інтернету й вибіркоче архівування загальнодоступних зарубіжних джерел інформації.

- Система наукових електронних видань України «Бібліотека – суспільству». У межах 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 й Державною науково-педагогічною бібліотекою України ім. В. О. Сухомлинського у 2008 р. з метою надання суспільству інформації про видатних українських учених, які зробили 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 межах 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; реставрація пошкоджених примірників; укладання альбому художніх прикрас, які використовувалися в почаївських стародруках:

- Корпоративна науково-інформаційна мережа. 2002 р. у межах проекту фахівцями Інформаційно-обчислювального центру Київського національного університету імені Тараса Шевченка проведено роботи з інтеграції локальних комп'ютерних мереж університету та Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського [2].

Треба 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 й 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.

У своїх рекомендаціях з питань оцифрування й 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, а 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 з перспективних напрямів дистантного обслуговування користувачів є створення електронних або цифрових бібліотек. У цьому контексті прикладом є Російська національна бібліотека, яка з липня 2001 р. почала вибіркове 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, а й у світі.

Електронні бібліотеки (ЕлБ) на сьогодні є одним з напрямів щодо організації електронних інформаційних ресурсів, що демонструє якісні зміни в їх організації, зберіганні та забезпеченні до них доступу [3]. Електронні бібліотеки з'явилися як природний результат еволюції методів обробки, аналізу, зберігання, пошуку інформації й 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 приїхати 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 й 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 й 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 й 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 структури, користувачів усіх вікових і професійних категорій.

Загальна думка експертів зводиться до того, що, за винятком деяких вузькоспеціалізованих галузей, співіснування електронних і традиційних бібліотек активно розвиватиметься, тобто бібліотеки як організації міститимуть великі зібрання традиційних матеріалів паралельно з високорозвинутою структурою у сфері електронних служб і послуг. У деяких галузях електронні бібліотеки можуть повністю замінити традиційні друковані 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 примірників 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 дала змогу відвідувачам електронної бібліотеки збільшувати високоякісні зображення, читати й слухати коментарі, що пояснюють красу оформлення і цінність кожної сторінки.

У межах 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 і творчості Америки.

Оригінальні форми представлені манускриптами, друкарськими виданнями, фотографіями, плакатами, картами, звукозаписами, відеозаписами, книгами, памфлетами й 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 й заселення американського Заходу, про освоєння й заселення Сибіру і російського Далекого Сходу, що відбувалося паралельно, а також про зустріч росіян і американців на Алясці і на Північно-Західному узбережжі Америки. Проєкт призначений для використання в американських і російських школах і бібліотеках, а також для широкої громадськості обох країн.

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 й технічними можливостями, необхідними для виконання завдань з якісного оцифрування й оброблення 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 наприкінці 90-х років найбільшими бібліотеками став надаватися доступ до бібліографічних онлайн баз 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 й 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 їхніх запитів через телекомунікаційні мережі.

До напрямів електронного довідкового обслуговування належать: довідкове обслуговування користувачів через електронну пошту; довідкове обслуговування користувачів у режимі реального часу, а також відеоконференцій; 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, що надає безкоштовну консультацію з найрізноманітніших питань. Запити віртуальної довідкової служби приймаються цілодобово і без обмежень, пошук потрібної інформації проводиться протягом двох-трьох робочих днів. Також збирається фонд виконаних довідок, їх можна подивитися в «Базі 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 передбачає кооперацію з іншими бібліотеками через формальні й 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 зазначити, 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. *Костенко Л. Й.* Соціальні інформаційні комунікації і розвиток бібліотечної діяльності / Л. Й. Костенко // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського. – К. : НБУВ, 2009. – Вип. 23. – С. 7.
2. Офіційний сайт НБУВ // Корпоративні проекти Бібліотеки [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.nbuv.gov.ua/library/projects.html>. – Назва з екрана.
3. *Жабко Е. Д.* Среда электронных библиотек: проблемы обслуживания пользователей [Электронный ресурс] / Е. Д. Жабко // РНБ, 2003. – Режим доступа: <http://www.nlr.ru:8101/tus/151003/zabko.htm>. – Загл. с экрана.
4. *Лапо П. М.* 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.nbuv.gov.ua/articles/.../Doc58.HTML. – Загл. с экрана.