

УДК 024:025.9

Людмила Беліна,

зав. відділу НБУВ

Людмила Коновал,

мол. наук. співробітник НБУВ

ІННОВАЦІЇ БІБЛІОТЕЧНО-ІНФОРМАЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ У ЗАРУБІЖНОМУ БІБЛІОТЕКОЗНАВСТВІ

На основі огляду зарубіжної фахової періодики розкрито важливість поєднання традиційних форм бібліотечно-інформаційного обслуговування та інноваційних електронних технологій для якісного та ефективного задоволення інформаційних потреб реальних та віртуальних користувачів, визначено актуальні для сучасного зарубіжного бібліотекознавства проблеми.

Ключові слова: бібліотечно-інформаційне обслуговування, віртуальний користувач, Бібліотека 2.0, Веб 2.0, сайт бібліотеки, мобільний сервіс.

Бібліотечно-інформаційне обслуговування користувачів є однією з найважливіших сфер діяльності бібліотеки як соціального інституту, оскільки саме користувачі бібліотеки є каталізатором її діяльності, у певній мірі визначають напрями розвитку установи. Дуже часто в гонитбі за високими економічними показниками, покращенням матеріально-технічної бази трапляється, що читач бібліотеки опиняється десь на периферії поза великою кількістю баз даних, багатомільйонним фондом та автоматизованими системами. Звісно, все це дуже важливо, але показником якості роботи бібліотеки є не кількість комп'ютерної техніки, а той користувач, який відкриває двері бібліотеки чи заходить на її сайт. Саме бібліотечно-інформаційне обслуговування реальних та віртуальних користувачів є одним з головних завдань кожної бібліотеки.

Поняття «обслуговування» – багатогранне. Це не лише задоволення інформаційних запитів користувачів, надання їм певної інформації чи документа, але й створення дружньої атмосфери для наукової роботи, спілкування та культурного дозвілля.

Метою нашого дослідження є аналіз досвіду зарубіжних колег у галузі інноваційного бібліотечно-інформаційного обслуговування та можливості його впровадження у практику роботи НБУВ.

Матеріалом для дослідження слугували публікації у журналах «American Libraries», «Library Journal», «Computers in Libraries», БД Science Direct, а також статті учасників Library Networking Group та збірники Центру міжнародного бібліотекознавства Всеросійської державної бібліотеки іноземної літератури імені М. І. Рудомино.

Основні акценти у публікаціях щодо бібліотечно-інформаційного обслуговування зосереджені на темі вивчення та задоволення потреб користувачів. Ця тема є актуальною як серед вітчизняних, так і зарубіжних бібліотекознавців, і безпосередньо пов'язана з низкою інших: повернення користувача до бібліотеки; побудова ефективної маркетингової стратегії; розширення асортименту послуг та комплектування фонду тощо.

Занепокоєння серед багатьох фахівців викликає зниження інтересу до бібліотек та до читання в цілому. Для повернення престижу читанню як основного засобу отримання інформації зарубіжні бібліотекарі широко використовують можливості електронних інформаційних технологій. Зокрема, у німецьких бібліотеках поширення набули форми роботи, пов'язані з використанням мультимедійних продуктів та електронних інформаційних технологій: презентації електронних книг, використання сайту бібліотеки у якості віртуального простору для спілкування, посилання на огляд нових надходжень, організація дискусій для різних читацьких груп на сайті бібліотеки тощо. Віртуальні читачі мають можливість розмістити на сайті замовлення на купівлю документа, відсутнього у бібліотеці. Мультимедійні засоби та електронні ресурси виступають не конкурентами друкованих видань, а помічниками у роботі з підвищення престижу читання, бібліотек та розвитку читацьких інтересів¹.

Важливе місце у сфері бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів належить обслуговуванню у віртуальному середовищі. Не виникає сумніву, що процеси бібліотечно-інформаційного обслуговування поступово, але невпинно переміщуються в електронне середовище. У своєму дослідженні ми не будемо акцентувати увагу на таких формах обслуговування як надання доступу до електронного каталогу, електронних ресурсів, замовлення документів через Інтернет та електронна доставка документів. Всі ці форми обслуговування давно стали

¹ *Белякова Д. А.* Электронные информационные технологии и Интернет как средства повышения престижа чтения и расширения круга читателей. (Современный опыт библиотек Германии) / Д. А. Белякова // Открытый доступ: Библиотеки за рубежом: 2007: Сборник / Редкол.: Н. Ю. Золотова, С. В. Пушкова, Л. М. Степачев. – М.: Рудомино, 2007. – С. 40–54.

щоденною практикою зарубіжних бібліотек, перейшли з розряду інноваційних до традиційних. Більшість вітчизняних бібліотек перебувають на етапі розроблення та впровадження віртуального обслуговування. Нагальною для бібліотечно-інформаційного сервісу є потреба виникнення / впровадження нових видів послуг, які б поєднували сучасні технології з традиційними формами обслуговування. Це необхідно, в першу чергу, для невідповідних користувачів, яким складно зорієнтуватися в інформаційних технологіях та вибрати з великого масиву Інтернету потрібну інформацію. Саме їм і стають у нагоді бібліотеки, які здатні не лише акумулювати та зберігати інформацію, а й систематизувати та представити її для сприймання різними категоріями користувачів [2; 9; 11].

Довідкові віртуальні служби, створені бібліотеками, надзвичайно популярні серед користувачів, оскільки мають переваги перед пошуковими веб-серверами та реальними бібліотеками: по-перше, фаховість співробітників служби, по-друге, чіткість та логічна структурованість відповіді на поставлене запитання, по-третє, дистанційність обслуговування. Зазвичай довідки виконуються через деякий час, але інноваційним підходом у організації віртуальної довідкової служби бібліотек є спілкування зі своїми користувачами в онлайн-режимі за допомогою чату, ISQ чи Skype. Віртуальна довідкова служба, яка діє в РНБ, надає довідки користувачам у режимі як відкладеного, так і реального часу. Користувач може поставити запитання і зі стаціонарного комп'ютера (через веб-форму), і з будь-якого мобільного пристрою, завдяки чому можна відразу отримати інформацію про правила користування бібліотекою, її ресурси та послуги чи наявність певного документа у бібліотеці.

Популярним серед зарубіжних бібліотек є використання мобільного маркетингу. Маркетинг через мобільний зв'язок є порівняно молодим, але він швидко став одним із головних засобів залучення клієнтів. Бібліотеки теж не стоять осторонь цього процесу, пропонуючи своїм користувачам послугу «бібліотека в кишені». Для цього лише потрібно, щоб веб-сайт був пристосований для навігації мобільним браузером. Користувачі, які мають доступ до Інтернету з мобільного телефону, можуть переглянути електронний каталог та зробити замовлення, познайомитися з новими надходженнями, отримати консультацію фахівця за допомогою віртуальної довідки. Бібліотеки, в свою чергу, активно використовують текстові повідомлення для зв'язку зі своїми користувачами. Це набагато ефективніше та дієвіше, ніж надсилання листів електронною поштою, оскільки відкрити та переглянути повідомлення на телефоні абонент зможе набагато швидше, ніж свій e-mail. Досвід зарубіжних колег є надзвичайно

корисним і заслугове на подальше поглиблене вивчення та впровадження у практику роботи вітчизняних бібліотек [6; 7].

Значного поширення віртуальне обслуговування набуло завдяки Web 2.0 та Library 2.0. Впровадження цих технологій в практику діяльності бібліотеки дозволяє надавати нові послуги, залучати користувачів до активної повноправної співпраці та об'єднувати бібліотеки у єдиний інформаційний простір. Ставлення до Бібліотеки 2.0 неоднозначне, тривають постійні дискусії щодо її переваг та недоліків, але незаперечним є той факт, що використання технології Library 2.0 «відкриває друге дихання» бібліотечно-інформаційному обслуговуванню. Концепція «Бібліотека 2.0» – це новий погляд на бібліотечне обслуговування в цілому. Ключові завдання Бібліотеки 2.0 полягають не в тому, щоб забезпечити доступ до книг та інформації, а, в першу чергу, у впровадженні інновацій, побудові суспільства однодумців, які братимуть участь у соціальних сервісах. Ця модель бібліотечного обслуговування спрямована на постійний і цілеспрямований розвиток, запрошує користувачів брати участь у створенні фізичних та віртуальних послуг, які їм необхідні, та постійно оцінювати, висловлювати своє ставлення до цих послуг. Головними принципами побудови Бібліотеки 2.0 з точки зору бібліотекарів є:

- орієнтація на користувача;
- використання всіх доступних технологічних нововведень;
- залучення користувачів як до розроблення, так і до реалізації бібліотечного сервісу;
- модульне програмне забезпечення;
- повнофункціональний онлайн каталог;
- постійний розвиток та удосконалення;
- широке використання сервісів Веб 2.0.

Більшість дослідників вважають можливим використовувати у бібліотеці такі сервіси Веб 2.0:

- синхронні повідомлення;
- потокове медіа;
- блоги;
- соціальні мережеві сервіси;
- теги (мітки / позначки);
- RSS потоки тощо [1; 4; 5; 12].

Значна частина публікацій в іноземній фаховій періодиці присвячена проблемі функціонування бібліотек в умовах фінансової кризи. Головними питаннями, які постають перед керівниками бібліотек різних рівнів є: як залучити додаткові кошти у бюджет бібліотеки; як зрівноважити доступність

бібліотечного сервісу та необхідність розширення платних послуг тощо. Однозначної відповіді немає, оскільки немає універсального шляху вирішення всіх проблем. З одного боку, введення плати (хоч і символічної) за типові послуги обслуговування користувачів допоможе наповнити бюджет, а з іншого, – є небезпека втратити тих користувачів, які не можуть дозволити собі платити за бібліотечні послуги. Відвідування бібліотек США у 2008 році значно зросло у порівнянні з попередніми роками. Причиною, як не дивно, стала економічна криза, в умовах якої американці надавали перевагу відвідинам бібліотек перед купівлею книг, DVD та CD. Цей факт змушує переосмислювати роль бібліотек у сучасному світі [8].

Ще однією послугою, що набула значного поширення у бібліотеках, особливо під час економічної кризи, стала інформаційна допомога у пошуку роботи. Співробітники бібліотеки допомагають безробітним людям шукати вакансії, створювати резюме та відправляти їх роботодавцям. У доповіді Американської бібліотечної асоціації зазначалося, що у 2009 р. 62 % громадських бібліотек надавали таку послугу. Одночасно з використанням електронних технологій надавалася інформація на традиційних носіях, організовувалися тематичні виставки для підвищення кваліфікації безробітних та здобуття ними нових спеціальностей. Таким чином, поєднання традиційних форм обслуговування та впровадження нових послуг сприяло задоволенню інформаційних потреб користувачів та збільшенню відвідування.

Стрімкий розвиток інформаційних технологій та їх впровадження у бібліотеках вимагає відповідної підготовки як бібліотекаря, так і користувача. Вимоги до бібліотекаря, його професійної компетентності зростають у зв'язку з тим, що він не просто надає необхідну інформацію, а вчить читача нею користуватися, проводити пошук за допомогою довідково-бібліотечного апарату та інформаційних ресурсів. Бібліотеки відіграють важливу роль у навчанні інформаційної грамотності користувачів. Така практика навчання поширюється у скандинавських країнах, США, Великобританії. Підвищення інформаційної грамотності читачів здійснюється шляхом навчання їх роботі з електронними інформаційними технологіями та мультимедійними документами. Ця послуга дозволить максимально використовувати ресурси бібліотеки для найповнішого задоволення читачьких потреб, а також збільшити відвідування бібліотеки, приваблюючи користувачів, які зацікавлені в отриманні нових знань.

Для повернення престижу читання як основному засобу отримання інформації та бібліотеці як соціальному інституту зарубіжні бібліотекарі

активно поєднують традиційні форми обслуговування та сучасні інформаційні технології. Поширення набули такі форми роботи, які пов'язані з використанням мультимедійних продуктів та електронних інформаційних технологій.

Впровадження нових технологій у діяльність бібліотек не замінює і не відмінює традиційних послуг, а дозволяє розширити спектр послуг бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів та покращити його якість. Головною метою має залишатися різнобічне задоволення інформаційних, культурних та наукових потреб користувачів.

Список використаних джерел

1. *Ефимова Е.* Библиотека 2.0: начало пути [Електронний ресурс] / Екатерина Ефимова. – Режим доступу : <http://rusu-library.blogspot.com/2010/04/20.html>
2. *Найдина Е. Л.* Библиографическое обслуживание в виртуальной среде: современное состояние и перспективы [Електронний ресурс] / Е. Л. Найдина. – Режим доступу : <http://192.168.4.10/articles/crimea/2010/51.pdf>
3. Новые идеи для библиотеки [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.library.ru/3/focus/store.php>
4. *Соловяненко Д.* Библиотека 2.0: концепция библиотеки другого поколения / Денис Соловяненко // Бібл. вісн. – 2007. – № 5. – С. 10–20.
5. *Сорокин И. В.* Технологии Web и Web 2.0 как средства интеграции библиотек в современную электронную среду [Електронний ресурс] / И. В. Сорокин, А. В. Скалабан. – Режим доступу : <http://www.gpntb.ru/win/inter-events/crimea2010/disk/93.pdf>
6. *Circle A.* Bubble Room blogger identifies 13 cultural shifts that libraries can turn into opportunities to reach patrons [Електронний ресурс] / Alison Circle. – Режим доступу : <http://www.libraryjournal.com/article/CA6698259.html>
7. *Connaway L. S.* Digital Information Seekers. How Academic Libraries Can Support the Use of Digital Resources [Електронний ресурс] / Lynn Silipigni Connaway, Timothy J. Dickey. – Режим доступу : <http://www.jisc.ac.uk/media/documents/publications/reports/2010/digitalinformationseekerreport.pdf>
8. *Dempsey B.* Surveys on Fees for Libraries Service: For Love or Money. Libraries and the struggle to remain «free» [Електронний ресурс] / Beth Dempsey. – Режим доступу : http://www.libraryjournal.com/lj/communitypublicservices/886465-276/survey_on_fees_for_library.html.csp
9. *Dougherty W. C.* Virtualization and Libraries: The Future is Now (or Virtualization: Whither Libraries or LibrariesWither?) / William C. Dougherty // The Journal of Academic Librarianship – 2009. – May. – Vol. 35, issue 3. – P. 274–276.
10. *El-Sherbini M.* New Strategies for Delivering Library Resources to Users: Rethinking the Mechanisms in which Libraries are Processing and Delivering Bibliographic Records / Magda El-Sherbini, Amanda J. Wilson // The Journal of Academic Librarianship. – 2007. – March. – Vol. 33, N. 2. – P. 228–242.

11. *Ross L.* The Library is Dead, Long Live the Library! The Practice of Academic Librarianship and the Digital Revolution / Lyman Ross, Pongracz Sennyey // The Journal of Academic Librarianship. – 2008. – March. – Vol. 34, issue 2. – P. 145–152.

12. *Tripathi M.* Use of Web 2.0 tools in academic libraries: A reconnaissance of the international landscape / Manorama Tripathi, Sunil Kumar // The International Information and Library Review. – 2010. – September. – Vol. 42, issue. 3. – P. 195–207.