

УДК 027.8:025.5:004.7(4 Укр)

Вікторія Бондаренко,

мол. наук. співроб. СІАЗ НБУВ

ДИСТАНТНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ БІБЛІОТЕК: СУЧАСНІ НАУКОВІ ПІДХОДИ ДО ПИТАННЯ

У статті досліджується сучасне бачення дистантного обслуговування користувачів бібліотек дослідниками в галузі бібліотекознавства. Проаналізовано науковий доробок з цієї тематики провідних бібліотекознавців. Висвітлено ступінь розробленості питання дистантного інформаційно-аналітичного обслуговування користувачів бібліотек у науковому колі.

Ключові слова: бібліотека, дистантні послуги, інформація, інформаційно-аналітична діяльність, Україна.

Актуальність удосконалення і використання дистантних інформаційно-аналітичних форм бібліотечного обслуговування обумовлюється стрімким розвитком новітніх інформаційних технологій і суспільним значенням комунікаційної функції бібліотек.

Посилення ролі комунікаційних аспектів у становленні інформаційного суспільства прогнозували у своїх працях Д. Белл, П. Дракер, Е. Тоффлер, які під час дослідження глобальних змін у суспільстві й розвитку інформаційної цивілізації констатували прискорене зрушення від виробництва матеріальних благ до виробництва послуг й інформації посилення.

Вагомий внесок у дослідження соціальних комунікацій було зроблено такими вченими, як А. Соколов [1], В. Ільганаєва [2], Г. Почепцов [3], М. Коноваленко, В. Коноваленко [4], І. Яковлев [5], Ф. Шарков [6] та ін.

Одним з опорних центрів соціально-комунікаційної структури суспільства є соціальний інститут бібліотеки, значення колосального інформаційно-комунікативного потенціалу якого зростає з огляду на збільшення кількості інформації, що виробляється в суспільстві.

З позицій інформаційно-документального підходу бібліотеку представляють у своїх працях В. Скворцов [7], Н. Кушнарєнко [8], О. Онищенко [9], В. Горювий [10], І. Давидова [11] та ін. Наголошують на тому, що сутнісною, базовою функцією бібліотеки є комунікаційна функція, Ю. Столяров [12], М. Слободяник [13] і Т. Берестова [14], В. Мінкіна [15] та ін.

Цінні наукові висновки стосовно діяльності бібліотечних установ і розвитку бібліотечної справи із впровадженням нових інформаційних технологій зроблено в працях М. Дворкіної [16], Л. Костенка [17].

Бібліотеку в системі наукових комунікацій розглядають Г. Шемаєва в монографії «Електронні ресурси бібліотек України в системі наукових комунікацій» [18] і В. Копанєва у статті «Бібліотека в системі наукової електронної комунікації» [19].

Так, Г. Шемаєва у своїй роботі визначає комплекс взаємопов'язаних напрямів розвитку бібліотеки в системі науки, зокрема інформаційно-бібліотечних електронних ресурсів на засадах їх збагачення, посилення аналітичної діяльності, організації трансферу інновацій.

В. Копанєва пропонує концептуальну модель бібліотеки, яка стане інтегративною ланкою інформаційної сфери суспільства, розглядає розвиток системи наукової комунікації і підвищення її реагентності, що загострює потребу збереження плинної мережевої інформації.

Еволюція наукових поглядів на функціонування бібліотеки як соціального інституту в політико-комунікативних процесах досліджується в монографічній роботі Т. Гранчак «Бібліотека і політична комунікація» [20]. Автор розкриває місце й роль бібліотеки як соціального інституту в системі політичної комунікації, визначає місце й роль у системі політичної комунікації інформаційно-аналітичних структур бібліотек, аналізує й узагальнює досвід політико-комунікативної взаємодії бібліотеки з владними структурами. Попри те що Т. Гранчак досліджує основні напрями і форми політико-комунікативної взаємодії бібліотек із громадянським суспільством, забезпечення цієї взаємодії за допомогою дистантних форм бібліотечного обслуговування нею детально не розглядається, оскільки це не передбачалося метою дослідження.

Отже, незважаючи на значний масив праць щодо комунікаційних аспектів функціонування соціального інституту бібліотеки, його адаптації до умов електронного середовища, проблема розвитку і вдосконалення дистантного інформаційно-аналітичного обслуговування користувачів бібліотек до сьогодні не стала предметом комплексного наукового аналізу. Водночас у пострадянському бібліотекознавстві можна виокремити три групи праць, які певною мірою дотичні до проблеми:

1. Дослідження, увага в яких приділяється проблемам бібліотечного інформаційного та інформаційно-аналітичного обслуговування.

2. Праці, у яких аналізується обслуговування користувачів бібліотек за допомогою електронних і телекомунікаційних технологій.

3. Наукові розвідки, присвячені висвітленню окремих питань, пов'язаних з дистантним обслуговуванням.

Акцент на необхідності активного використання в інформаційно-аналітичній діяльності бібліотек сучасних електронних технологій, розширення ресурсної бази підготовки інформаційно-аналітичної продукції за рахунок інтернет-джерел, налагодження ефективного комунікативного зв'язку бібліотеки з користувачем у процесі задоволення його інформаційних потреб робиться у працях таких фахівців, як Л. Кононученко [21], Н. Терещенко [21], Н. Пасмор [23], О. Васюк [24], Н. Іванова [25], О. Кобелев [26], Чен Щзешцінь [27], В. Пальчук [28], Л. Северин [29].

Так, у дисертаційному дослідженні Л. Кононученко «Діяльність обласних універсальних наукових бібліотек України по забезпеченню інформаційних потреб користувачів (кінець ХХ – початок ХХІ ст.)» досліджено контингент сучасних користувачів обласних універсальних наукових бібліотек, визначено особливості інформаційних потреб користувачів обласних універсальних наукових бібліотек України в 1990-ті роки й першому десятиріччі ХХІ ст., розкрито соціально-культурні чинники, що вплинули на їхню динаміку. При цьому, узагальнюючи досвід обласних універсальних наукових бібліотек України із забезпечення інформаційних потреб користувачів, аналізуючи впровадження ними ефективних форм інноваційної діяльності обласних універсальних наукових бібліотек України, Л. Кононученко не ставить за мету розкрити роль у цьому процесі використання дистантних форм обслуговування.

Теоретичні засади й досвід університетських бібліотек у забезпеченні освітньо-інформаційних потреб іноземних студентів розглянуто в дисертаційному дослідженні Н. Терещенко «Інформаційне обслуговування іноземних студентів в університетській бібліотеці». Дослідницею визначено шляхи та тенденції вдосконалення системи інформаційного обслуговування, узагальнено дані про значення в діяльності університетської бібліотеки інформаційних технологій з використанням мережі Інтернет, що визначається доступом до електронних каталогів і електронних документів, баз даних, створенням власних інформаційних ресурсів, розвитком міжбібліотечної кооперації, розроблено модель освітньо-інформаційного обслуговування іноземних студентів, що найбільшою мірою враховує всі напрями й можливості інформаційного забезпечення діяльності університетської бібліотеки.

Вплив основних чинників на трансформацію соціальних функцій бібліотеки вищого навчального закладу розкрито в дисертаційному дослідженні Н. Пасмор «Бібліотечно-інформаційне забезпечення самостійної

роботи студентів вищих навчальних закладів юридичного профілю». У роботі проаналізовано сучасний рівень задоволення інформаційних потреб студентів бібліотечними засобами, розроблено концептуальну модель системи бібліотечно-інформаційного забезпечення самостійної роботи учнів ВНЗ юридичного профілю. Автор пропонує алгоритм створення автоматизованого бібліотечного й когнітивного складників цієї системи, що базується на ефективному використанні комп'ютерних і телекомунікаційних технологій.

Інформування в правовій сфері та інформаційні потреби юристів за умов формування правової держави досліджено в дисертаційних роботах О. Васюк «Інформаційно-бібліографічне забезпечення юристів в умовах формування правової держави» та Н. Іванової «Електронне інформування в правовій сфері як бібліотечний аспект розвитку інформатизації в Україні (1998–2008)».

Автори розглядають систему інформаційно-бібліографічних ресурсів, у тому числі електронних, з правознавства, пропонуються шляхи для вдосконалення системи забезпечення інформаційно-бібліографічними джерелами галузі правознавства за сучасних умов.

Зарубіжний досвід бібліотечного обслуговування та його розвиток розглянув на прикладі Китаю Чен Цзешінь у дисертаційному дослідженні «Бібліотечно-інформаційні мережі Китаю: сучасний стан та перспективи розвитку». У роботі висвітлено проблеми організації бібліотечно-інформаційних мереж Китаю: їх кадрового й користувачко-технологічного забезпечення, проаналізовано міжнародний досвід бібліотечного співтовариства у сфері комп'ютеризації бібліотек і використання в їхній діяльності інтернет-технологій, визначено національні особливості бібліотечних комп'ютерних мереж, а також міжнародні, зумовлені впливом мережі Інтернет, сформульовано основні умови і вимоги до створення веб-сайтів.

Теоретичне обґрунтування інформаційної аналітики в структурі діяльності бібліотек України за умов інтелектуалізації соціокомунікаційних відносин у суспільстві надав О. Кобелев у монографічній роботі «Інформаційна аналітика в структурі бібліотечної діяльності в Україні». Автор проаналізував джерела становлення інформаційно-аналітичної діяльності в бібліотечній сфері, визначив специфіку інформаційно-аналітичної діяльності в бібліотеці, її зміст, характер, технології та організаційні засади, охарактеризував ресурси інформаційно-аналітичної діяльності в бібліотеках, зокрема інформаційні, організаційно-технологічні, методичні й кадрові, окреслив тенденції розвитку інформаційно-аналі-

тичної діяльності в бібліотечно-інформаційній сфері, акцентував увагу на питаннях упровадження інтелектуальних технологій інформаційно-аналітичної діяльності.

Аналізу сучасного стану бібліотечно-інформаційного забезпечення в Україні присвячена дисертаційна робота «Система бібліотечно-інформаційного забезпечення органів місцевого самоврядування в Україні» Л. Северин. Вона проаналізувала особливості інформаційних потреб представників органів місцевого самоврядування і місцевої громади як чинника створення адекватної системи бібліотечно-інформаційного забезпечення органів місцевого самоврядування в Україні, визначила стратегічні напрями вдосконалення документно-ресурсної бази, обґрунтувала пріоритетне значення інформаційно-аналітичної діяльності місцевої публічної бібліотеки й перспективні напрями підвищення рівня інформаційної культури представників місцевої влади в контексті формування системи бібліотечно-інформаційного забезпечення органів місцевого самоврядування.

Основні завдання бібліотечно-інформаційно-аналітичного забезпечення в сприянні ефективній роботі органів державної влади в період оновлення процесу державного управління, інформатизації усіх сфер українського суспільства визначено в дисертації В. Пальчук «Інформаційно-аналітична діяльність бібліотек у забезпеченні владних структур України» (90-ті роки ХХ – початок ХХІ ст.). У роботі проаналізовано розвиток інформаційної функції сучасних бібліотек і її трансформацію в інформаційно-аналітичну під впливом реалізації інформаційних запитів органів державної влади, розглянуто інформаційно-аналітичні структури бібліотек як їхні інтелектуально-комунікативні підсистеми, що сприяють введенню в суспільний обіг інформації, наукових знань шляхом використання сучасних форм аналітико-синтетичного опрацювання бібліотечних фондів, у тому числі масивів електронної інформації.

Автори згаданих робіт наголошують на важливості використання в інформаційній та інформаційно-аналітичній діяльності бібліотек новітніх електронних технологій, проте технологія впровадження останніх у згаданих працях розглядається лише побіжно, оскільки не передбачається предметом дослідження. Попри вагомий внесок у дослідження інформаційного та інформаційно-аналітичного обслуговування користувачів бібліотек у цих роботах відсутнє системне дослідження використання в цьому процесі дистантних форм.

Що стосується питання обслуговування за допомогою електронних і телекомунікаційних технологій, то підґрунтям для висновків щодо

перспективності їх упровадження в бібліотечну практику стали праці Ф. Ланкастера й Р. Хейса, які стояли у витоків комп'ютеризації бібліотек, вивчали її вплив на книгозбірню як таку та на її окремі функції, і С. Боргман – з історії автоматизації і трансформації бібліотечних послуг і дослідження стану автоматизації книгозбірень США, Великої Британії, а також країн Центральної і Східної Європи.

У вітчизняному науковому сегменті автоматизацію бібліотек, електронні та телекомунікаційні технології в процесі бібліотечного обслуговування активно досліджували у своїх роботах М. Слободяник [30], В. Загумена [31], В. Дригайло [32], Т. Ярошенко [33], К. Лобузін [34], В. Копанева [35] та ін. Зокрема, історичні тенденції розвитку інформаційних процесів і бібліотечної діяльності як фактора, що впливає на трансформацію бібліотек і бібліотечної освіти, розглядаються в монографії М. Слободяника «Наукова бібліотека: еволюція структури і функцій», де автор подає стислий огляд тенденцій автоматизації зарубіжних бібліотек.

Вагомим науковим доробком у сфері бібліотечного обслуговування на основі використання електронних технологій стало монографічне дослідження К. Лобузін «Технології організації знань ресурсів у бібліотечно-інформаційній діяльності», у якому, зокрема розглядається розвиток онлайн-форм бібліотечно-інформаційної діяльності, досліджуються інноваційні бібліотечні послуги, онлайн-інформаційно-бібліографічні ресурси й сервіси, комплексні інформаційні бібліотечні ресурси з інтелектуальним доступом у контексті соціокомунікаційних процесів і формування суспільства знань. Зокрема, автор через суспільні процеси, які істотно вплинули на характер бібліотечного обслуговування, розглядає також систему обслуговування віддалених користувачів. У роботі констатується, що на сьогодні до системи обслуговування віддалених користувачів належать переосмислені на сучасній технологічній основі такі традиційні бібліотечні послуги:

- інформування про бібліотеку, її послуги через сайт, включно з описом фондів і колекцій, про віртуальні виставки;
- доступ до електронного каталогу як основного бібліографічного ресурсу;
- забезпечення доступу віддалених користувачів до електронних ресурсів власної генерації бібліотеки (локальні бібліографічні БД, бібліографічні покажчики й списки, фактографічні дані, повнотекстові ресурси, що становлять електронні колекції бібліотеки);
- електронна доставка документів (ЕДД);
- довідково-бібліографічне обслуговування віддалених користувачів.

Як наголошує К. Лобузін, Інтернет сьогодні став невід'ємною глобальною складовою бібліотечних ресурсів і сервісів: залучення віддалених користувачів значно розширило коло потенційних споживачів бібліотечних послуг, каталогізація веб-ресурсів підвищила інформаційний потенціал бібліотечного фонду, а технологічні можливості інтерактивного зворотного зв'язку дають змогу організувати бібліотечне обслуговування віддалених користувачів на тому ж високому рівні, який отримують читачі традиційної бібліотеки. Водночас процес обслуговування віддалених користувачів розглядається дослідницею в контексті бібліотечно-інформаційної діяльності та організації знанневих ресурсів бібліотек в умовах поширення електронних технологій; його ґрунтовний аналіз не передбачався метою і предметом дослідження.

У публікаціях В. Загуменної розглядаються проблеми автоматизації інформаційно-бібліографічного забезпечення комплектування фондів наукових бібліотек, вплив комп'ютерних технологій на розвиток інформаційних ресурсів бібліотек України. Необхідність упровадження комп'ютерних і телекомунікаційних технологій в усі сфери суспільного життя, зокрема в інформаційно-бібліотечну сферу, і розвитку на цій основі регіональної, національної і міжнародної інформаційної взаємодії, зокрема міжнародного бібліотечного співробітництва й кооперації, розглядає в дисертаційній роботі Аль Тавалбех Серхан Ахмед [36]. Автор досліджує проблему використання комп'ютерних технологій у сфері розвитку міжнародного бібліотечного співробітництва з точки зору теоретико-методичних й організаційних підходів, характеризує взаємозв'язок динамічних процесів: комп'ютеризацію бібліотек у зарубіжних країнах, розвиток міжнародного бібліотечного співробітництва на основі комп'ютерних технологій і їх взаємовплив. У роботі аналізуються можливості інтернет-сервісного комунікаційного середовища як технологічної бази міжнародного обміну ідеями, знаннями, інформацією і документами в межах світового бібліотечного співтовариства, обґрунтовуються перспективні напрями і форми міжнародного бібліотечного співробітництва на основі комп'ютерних та інтернет-технологій.

Сьогодні вітчизняними й зарубіжними науковцями активно досліджується сучасний стан веб-сайтів бібліотек, перспективи їх удосконалення і модернізація у зв'язку з розвитком електронних технологій, аналізуються особливості створення і функціонування бібліотечних сайтів як одного з найважливіших інструментів для забезпечення доступу до ресурсів бібліотеки й надання бібліотечних послуг.

Як Інтернет змінив способи реалізації місії бібліотек і характер

взаємодії бібліотек з їхніми користувачами, досліджує С. Бенз у роботі «Нове покоління бібліотечних веб-сайтів». Вона звертає увагу на те, що наразі бібліотеки обслуговують віддалених користувачів, зокрема здійснюють інформаційне та інше інноваційне обслуговування через Інтернет, проте не повинні зупинятися на досягнутому, а, навпаки, мають забезпечувати відповідну до реальних потреб користувачів релевантність інформації, що надається. Як наголошує С. Бенз, лише наявність у бібліотеці веб-сайту та надання доступу до онлайн-ового каталогу не є достатнім – необхідно сконцентрувати зусилля на керуванні якістю інформаційного наповнення ресурсів, забезпечити чітку навігацію та ефективну інформаційну архітектуру.

Бібліотечний веб-портал, його місце й значення у функціонуванні наукової бібліотеки розглядає у своєму методичному посібнику «Как создать свой веб-сервер: методическое пособие для библиотек по информационным технологиям и Интернет» Я. Шрайберг; досліджує в роботі «Роль і місце веб-порталу в діяльності наукової бібліотеки» Ю. Артемов; зміст бібліотечних сайтів розглядається в статті Л. Філіпової «Питання змісту бібліотечних веб-сайтів в Інтернеті».

Спробу теоретично осмислити цілі, завдання і види інформації на веб-сайтах публічних бібліотек, а також проаналізувати побажання віддалених користувачів і пропозиції публічних бібліотек, що належать до змісту веб-сайтів, зроблено в роботі І. Троліна «Ресурси веб-сайтів публічних бібліотек України: компроміс пропонованого і очікуваного».

У дисертаційній роботі Д. Соловяненка «Интернет-технології бібліотечного сервісу в Україні: становлення і розвиток (1990-ті рр. – початок XXI ст.)» [37] проаналізовано основні тенденції впровадження телекомунікаційних технологій у практику обслуговування вітчизняних бібліотек, розроблено методологію кількісної та якісної оцінки бібліотечного веб-сегмента українського сегмента мережі Інтернет, проведено системне моніторингове дослідження динаміки змін у вітчизняному бібліотечному веб-сегменті, розроблено цілісну технологію бібліотечного інтернет-сервісу, визначено напрями розширення можливостей упровадження інтернет-, екстранет-, інтранет-технологій для надання бібліотечного сервісу, розглянуто фактори, що впливають на темпи розвитку бібліотечного інтернет-сервісу в бібліотеках України.

Визначенню місця бібліотеки в сучасному віртуальному середовищі, створенню і функціонуванню веб-сайтів приділяли увагу такі зарубіжні дослідники, як Т. Берестова, О. Лаврик і Т. Дергилева, Р. Мотульський, Ю. Столярів. Утім, у наукових розробках цього спрямування зарубіжних

і вітчизняних учених увага приділялася, в основному, методології, тенденціям розвитку, впровадженню інтернет-технологій у бібліотечну практику, створенню, функціонуванню і наповненню веб-сайтів бібліотек. Проте специфіка веб-сайту як провідного інструменту дистантного обслуговування залишалася нерозкритою.

Останнім часом у контексті організації бібліотечної діяльності із впровадженням електронних технологій з'являється дедалі більше праць, присвячених функціонуванню такого виду дистантного інформаційного ресурсу, як електронні бібліотеки, і використанню електронних бібліотек у процесі задоволення інформаційних потреб користувачів. Так, В. Армс у своїй книзі «Електронні бібліотеки» відзначає двох авторів, «першовідкривачів цифрових бібліотек», чії роботи істотно вплинули на наступні покоління дослідників. Це американські вчені В. Буш (Vannevar Bush) і Ліклідер (JCR Licklider).

У липні 1945 р. В. Буш, директор Американського агентства наукових досліджень і розробок (US Office of Scientific Research and Development), опублікував статтю в журналі *Atlantic Monthly* під назвою «Як ми можемо думати» (*As we may think*), у якій висловив припущення про потенційні можливості, які перспективні технології того часу можуть надати вченим для збору, зберігання, пошуку та обробки інформації.

Серед вітчизняних дослідників згаданої проблематики привертає увагу дисертаційна робота І. Павлуші «Створення та розвиток електронних бібліотек в Україні: бібліотекознавчий аспект (кінець ХХ – початок ХХІ ст.)» [38], у якій досліджено основні тенденції і напрями розвитку електронних бібліотек в Україні та світі, запропоновано технологічну модель і науково-практичні засади акумуляції в бібліотеках різновидової електронної інформації у формі електронних бібліотек зі специфічними аспектами комплектування, обліку, формування фонду і використання ресурсів, визначено перспективні напрями розвитку ЕБ України.

В. Резніченко, О. Захарова, Е. Захарова в роботі «Електронні бібліотеки: інформаційні ресурси та сервіси» описують результати аналітичного огляду провідних наукових електронних бібліотек, розміщених у мережі Інтернет, пропонують каталог досліджених бібліотек та узагальнюючі моделі їхніх інформаційних ресурсів і сервісів, які можуть розглядатися як основа для проектування і розробки конкретних електронних бібліотек.

Окремо розглядали електронні бібліотеки і їхнє функціонування, цілі та завдання у своїх роботах Т. Майстрович «Электронные библиотеки: современное состояние теории и практики» О. Антопольський,

К. Вигурський «Концепция электронных библиотек», В. Иванова «Электронная библиотека в системе библиотечного обслуживания», О. Жабко «Среда электронных библиотек: проблемы обслуживания пользователей».

Детально досліджують електронну бібліотеку, її поняття, характеристику різних видів та аналіз поточного стану розвитку технологій, що використовуються при створенні електронних бібліотек, П. Лапо та А. Соколов. Як приклади розглядаються електронні бібліотеки, реалізовані в рамках міжнародних, національних і локальних проєктів.

Серед вітчизняних науковців актуальними стосовно перспектив розвитку електронного бібліотечно-інформаційного ресурсу країни є дослідження в працях А. Чекмарьова, Л. Костенка, О. Пашкова, І. Давидової, Л. Філіпової. Цінні наукові висновки стосовно функціонування електронних бібліотек, що зроблені згаданими вченими, було взято до уваги для з'ясування специфіки саме дистантного обслуговування за допомогою електронних бібліотек.

Ще одному з аспектів дистантного обслуговування – здійсненню віртуального довідково-інформаційного обслуговування – приділяли увагу у своїх роботах такі дослідники, як І. Багрова, І. Міхнова, А. Пурник, М. Самохіна, Н. Адріанова, Л. Варюхіна, І. Торлін. У своїх працях автори констатують, що віртуальне довідково-бібліографічне обслуговування є однією з форм обслуговування віддалених користувачів у мережевому середовищі, що активно розвивається. Отримавши інтернет-втілення, довідково-бібліографічне обслуговування виграє в оперативності, масштабі аудиторії користувачів, у наданні не тільки бібліографічної, а й повнотекстової інформації, у забезпеченні доступності послуг для віддалених користувачів.

Електронне довідкове обслуговування, як одну з форм обслуговування віддалених користувачів, що активно функціонує в мережевому середовищі й поширене у всіх типах бібліотек, розглядає О. Жабко в роботі «Справочное обслуживание в сетевой среде – от локального обслуживания к национальным корпоративным службам».

Ще один напрям сучасних бібліотекознавчих досліджень, що стосується форм дистантного обслуговування бібліотечних користувачів, – наукові розвідки з тенденцій розвитку МБА та електронної доставки документів, їх перспектив і модернізації у зв'язку з розвитком нових електронних технологій. Різні аспекти функціонування МБА та сервісу електронної доставки документів і їхньої ролі в реалізації бібліотекою своїх функцій із забезпечення ефективного обслуговування користувачів

висвітлено в дослідженнях О. Кудрової, І. Багрової, В. Глухова, Є. Дементьєвої, Р. Усманова, Л. Симонової, І. Красильнікової.

Авторами охарактеризовано електронну бібліотеку як перспективний засіб організації доставки документів та обслуговування по МБА, розкрито роль міжбібліотечного абонементу в забезпеченні джерел знань в інформаційному суспільстві, узагальнено досвід зарубіжних бібліотек у забезпеченні функціонування міжнародного міжбібліотечного абонементу та електронної доставки документів.

Досвід близького зарубіжжя розкрито в роботі Р. Ахремчика й С. Титовича «Обслуговування віддалених користувачів в ЦНБ НАН Білорусі» [39]. Автори аналізують організацію надання інформації віддаленим користувачам у Центральній науковій бібліотеці ім. Я. Коласа НАН Білорусі. Серед висвітлених авторами питань – оперативність і повнота задоволення інформаційних потреб користувачів, традиційний МБА, електронна доставка документів, вартість послуг й оплата витрат, облік і статистика по МБА і ДД.

У контексті постійного вдосконалення сучасних технологій електронного зв'язку для висновків стосовно перспектив розвитку дистантних форм обслуговування бібліотечних користувачів корисними виявилися результати досліджень О. Ісаєнка та О. Волохіна щодо розвитку інноваційних технологій інформаційного обслуговування в бібліотеках. Зокрема, у дисертаційній роботі О. Ісаєнка «Розвиток інноваційних бібліотечних технологій інформаційного обслуговування в Україні (1980–2007 рр.)» [40] було узагальнено досвід упровадження технологічних складових інформаційного обслуговування в практику роботи провідних бібліотек України, досліджено особливості та виявлено пріоритети з інформаційного обслуговування електронними науково-інформаційними ресурсами користувачів НБУВ, запропоновано шляхи стосовно вдосконалення інформаційного обслуговування користувачів бібліотеки й стратегічні напрями розвитку інноваційних технологій у системі інформаційного обслуговування бібліотеки.

Бездротову передачу даних, що об'єднує в собі мобільний зв'язок і передачу даних, що дає можливість користувачам мобільних телефонів з легкістю отримувати доступ до необхідної інформації в мережах Інтернет, детально розглянуто в роботі О. Волохіна «Мобільні технології сучасної бібліотеки: новий сервіс, практичний досвід, перспективи» [41]. Автор наголошує, що використання технологій WAP дає змогу покращити імідж установи й надати нові канали поширення послуг. На прикладі Кіровоградської ОУНБ ім. Д. І. Чижевського, яка започаткувала проект

використання мобільних сервісів на сайті бібліотеки, ним розглядаються питання створення бібліотечного war-сайту, власні розробки щодо забезпечення доступу до інформаційних і бібліографічних баз даних через мобільний телефон або КПК, реалізація WAP-OPAC, що базується на системі ІРБІС, запропоновано онлайнове програмне рішення для публікації контенту на war-сайті.

Безпосередньо дистантне обслуговування користувачів бібліотеки й різні аспекти питання його розвитку і вдосконалення системно досліджуються Національною бібліотекою України імені В. І. Вернадського під керівництвом В. Горового [42], який у роботі «Бібліотеки: погляд у завтра» наголошує на необхідності змін у відносинах бібліотекар – користувач. На переконання дослідника, ці відносини мають базуватися на уявленнях про сутність і запити людей, що сьогодні користуються і користуватимуться бібліотечними послугами в перспективі. Як стверджує В. Горовий, усупереч традиційним уявленням про зміст бібліотечної діяльності, як показує практика, для успішного обслуговування сучасних користувачів потрібне не стільки вдосконалення роботи щодо поліпшення доступу до фондів (адже значна частина користувачів просто не може виділити при сьогоднішньому темпі життя у своєму часовому бюджеті необхідний ресурс часу), скільки допомога користувачам за межами бібліотеки. Сьогодні вимагає розвитку методик активної роботи з доведення наявних інформаційних ресурсів до дистантних користувачів, введення актуальної суспільно значущої інформації в обіг за межами бібліотеки, сприяння таким чином інформатизації суспільства.

Важливість і перспективність дистантних форм бібліотечного обслуговування зазначається в колективній монографії НБУВ «Електронні інформаційні ресурси бібліотек у піднесенні інтелектуального і духовного потенціалу українського суспільства» [43], у якій обґрунтовується теза про те, що дистантні форми бібліотечної роботи набувають якісного вдосконалення, розвиваються і, у недалекій перспективі, очевидно, мають стати провідними в інформаційному забезпеченні користувачів. У роботі наголошується на тенденціях розвитку дистантного обслуговування у двох основних напрямках. Перший пов'язаний з розвитком традиційних форм дистантного обслуговування на базі поступового заміщення інформації на паперових та інших традиційних носіях електронними: формування електронних каталогів, довідкової інформації на сайтах бібліотек, поступовий перехід міжбібліотечних інформаційних обмінів із книжкової форми обігу, мікрофільмування тощо на обмін в інтересах користувачів електронною інформацією, надання в їхнє розпорядження

наявних масивів електронної інформації, структурованої в базах та електронних бібліотеках.

Другий напрям дистантного обслуговування користувачів пов'язаний з організацією власного інформаційного виробництва бібліотеками, виготовленням інформаційно-аналітичних продуктів у режимі «інформація на базі інформації», продуктів, що ефективно розкривають наявні бібліотечні фонди на рівні занурення в змістовну глибину видань, розгляду основних ідей, висновків, прогнозів. Такий підхід сприяє ефективному донесенню матеріалу зацікавленому користувачу, продуктивному використанню бібліотечних ресурсів у роботі щодо реалізації народно-господарських програм, розробки наукових тем, соціальних та інших проблем, що виникають у процесі розвитку суспільства. Цей напрям діяльності бібліотечних установ перебуває в процесі становлення. На сьогодні в ньому відбувається розгалуження щонайменше на два напрями: виробництво інформаційних, інформаційно-аналітичних та аналітичних продуктів, орієнтованих на масового користувача, і продуктів, що замовляються сферою корпоративних користувачів, вузькотематичного призначення. Виробництво останньої категорії продуктів є важливим напрямом входження бібліотечної системи в інформаційні ринкові відносини.

У монографічній роботі ґрунтовно досліджено напрями розвитку й тенденції вдосконалення дистантного обслуговування. Водночас, зосередившись на перспективах розвитку й наголошенні на тенденціях щодо підвищення в ньому значення аналітичної складової, автори монографії не ставлять за мету проведення термінологічного аналізу безпосередньо визначення «дистантне обслуговування», висвітлення його форм і технології впровадження. Отже, детальний розгляд цих питань на сьогодні залишається актуальним.

Останнім часом питання дистантного обслуговування користувачів бібліотеки перебувають у фокусі наукової уваги дослідницького колективу НБУВ. Аналіз ролі бібліотек у процесі поглиблення демократичних трансформацій, забезпеченні доступу до якісної наукової інформації широким верстам населення шляхом впровадження і вдосконалення саме дистантних форм використання бібліотечних інформаційних ресурсів досліджено в роботі Т. Гранчак «Дистантні форми використання інформаційних ресурсів бібліотеки як фактор демократизації». У статті наголошується, що використання дистантних форм доступу до інформаційних ресурсів дає змогу отримати доступ до потрібної інформації незалежно від віддаленості бібліотеки, задовольнити інформаційні потреби користувачів з особливими потребами, вразливим соціальним статусом тощо.

Дистантне використання бібліотечних ресурсів як новітній засіб інформаційно-аналітичного забезпечення економічних процесів розглядається в роботі С. Кулицького «Дистантне використання бібліотечних ресурсів як чинник удосконалення інформаційно-аналітичного супроводу розвитку української економіки». Зокрема, автор наголошує, що для ефективної реалізації потенціалу дистантних форм роботи інформаційно-аналітичних служб необхідно інтегрувати в єдиний функціональний ланцюжок інформаційні потреби конкретних суб'єктів економіки, якісні характеристики інформації та інформаційні ресурси наукових бібліотек.

Окремі аспекти дистантного обслуговування розглядаються в працях А. Потіхи (зокрема, стаття «Удосконалення методів обробки інформації та використання ЗМІ з метою більш ефективного задоволення інформаційних потреб дистантних користувачів»), В. Медведєвої (зокрема, стаття «Перспективи організації обслуговування користувачів у бібліотеках – інформаційних центрах»), О. Ісаєнка (зокрема, робота «Бібліотечне дистанційне обслуговування в Україні на сучасному етапі»), що публікувалися в «Наукових працях» НБУВ.

Незважаючи на значний науковий доробок, присвячений окремим аспектам розвитку і функціонуванню дистантних форм бібліотечного обслуговування, єдиною спробою комплексного дослідження цієї проблеми на сьогодні в Україні залишається дисертаційне дослідження В. Медведєвої «Еволюція дистантних форм бібліотечної роботи як спосіб розширення доступу користувачів до бібліотечних фондів (1990–2009)» [44]. У роботі висвітлено зростаюче значення бібліотечних структур за умов інформатизації українського суспільства в розширенні доступу до інформації всіх категорій користувачів, що має обумовити зростання інформаційного і творчого потенціалу суспільства. Досліджено особливості розвитку технологій дистантного обслуговування електронними науково-інформаційними ресурсами користувачів Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського, наведено висновки й запропоновано шляхи оптимізації інформаційно-аналітичного обслуговування різних категорій дистантних користувачів бібліотеки з урахуванням специфіки їхніх інформаційних запитів, процесу розвитку сучасної системи соціальних інформаційних комунікацій.

Безсумнівним здобутком дослідження є спроба В. Медведєвої розробити класифікацію форм дистантної бібліотечної роботи, серед яких дослідниця виділяє стаціонарні, активні та інформаційно-аналітичні.

Проте брак чітких визначень призводить до певних суперечностей безпосередньо в класифікації. Так, не зважаючи на те, що автор

виокремлює стаціонарні форми дистантного обслуговування, у роботі В. Медведєва розглядає їх як традиційні форми дистантного обслуговування, які «орієнтовані на сприяння користувачам у їх підготовці до самостійної роботи з інформаційним ресурсом бібліотек. Вони на певних етапах розвитку бібліотечної діяльності відокремились від роботи по книговидачі в бібліотечних приміщеннях (абонемент, послуги довідково-бібліографічної служби і т. п.), а з розвитком електронних інформаційних технологій набули додаткової популярності в користувачів (електронний каталог, технології міжбібліотечного обміну електронними інформаційними ресурсами і т. п.)».

Небеззаперечним є твердження автора про визначення абонементу саме як традиційної форми дистантного обслуговування, адже, зважаючи на об'єкт дисертаційного дослідження, до дистантних форм бібліотечної роботи В. Медведєва відносить обслуговування віддалених користувачів бібліотеки, тобто таких, які обслуговуються за межами її розташування. Проте використання бібліотечного абонементу передбачає особисту присутність користувача в приміщенні бібліотеки.

Активні форми дистантного обслуговування дослідниця пов'язує з поглибленим втручанням бібліотечного працівника-аналітика в організацію підготовки необхідного замовнику матеріалу (його структурування, обробка до затребуваного рівня, узагальнення, а також забезпечення доставки замовленого матеріалу, як правило, за допомогою електронних інформаційних технологій за вказаною адресою). Фактично йдеться про створення нового інформаційного продукту.

Активні форми дистантного обслуговування В. Медведєва поділяє на:

- інформаційні (реферування актуальної інформації, інформаційні матеріали в режимі «інформація на базі інформації», на базі змістовної акумуляції повідомлень електронних та інших джерел, повідомлення про перебіг тих чи інших подій на базі аналізу інтернет-ресурсів тощо);
- інформаційно-аналітичні (тематичні огляди електронних та інших ресурсів, бюлетені підготовленої для оперативного використання тематичної інформації, надання в розпорядження замовника базових обсягів інформації з аналітичними коментарями і висновками тощо).
- аналітичні (розробки з аналізом закономірностей розвитку актуальних проблем суспільного життя, прогнозні, рекомендаційні матеріали, підготовлені на базі фондів бібліотеки, аналізу масивів електронної інформації інтернет-простору). При цьому відмітимо, що інформаційно-аналітичні послуги введено В. Медведєвою в основний поділ форм дистантного обслуговування на групи.

Водночас варто уточнити, що реферування актуальної інформації, що автором відноситься до інформаційних форм дистантного обслуговування, також передбачає аналітичну складову, адже бібліотечний працівник має осмислити інформацію, з'ясувати основну думку і викласти її в стислому вигляді й такій формі, щоб забезпечити її збереження. Тому логічно було б віднести цю форму до інформаційно-аналітичної групи.

Такий поділ (як і назви окремих груп) форм дистантного обслуговування викликає певні сумніви, адже не зовсім зрозуміло, за яким принципом його було здійснено. Оскільки за логікою, якщо принципом поділу визначається прив'язування форми обслуговування до приміщення бібліотеки, то варто було б виокремити такі форми, як стаціонарні й нестаціонарні, а якщо брати за основу участь бібліотечного працівника в процесі обслуговування, то, наприклад, активне й пасивне обслуговування.

Водночас у дослідженні бачимо поєднання різних підходів, що призводить до ускладнення сприйняття запропонованої класифікації.

Зрозумілим є бажання дослідниці наголосити на посиленні інтелектуальної складової в процесі створення інформаційно-аналітичної бібліотечної продукції. Утім, варто зауважити, що будь-яка послуга, яка надається бібліотечному користувачу, передбачає активну участь (безпосередню чи опосередковану) бібліотечного працівника. А отже, трактування традиційних (стаціонарних) форм дистантного обслуговування як пасивних (за логікою протиставлення активним) означає зменшення значення аналітичної складової в роботі, наприклад, ДБО.

Не можна не погодитися з твердженням В. Медведєвої, що електронні бібліотеки на сьогодні стали ще однією важливою складовою бібліотечного обслуговування дистантних користувачів бібліотеки. Проте певні сумніви викликає твердження автора про те, що нині для цих бібліотек найбільш характерні стаціонарні форми обслуговування (діставши відповідний доступ, замовник самостійно входить у бази бібліотек і відбирає необхідні для себе ресурси). Можна припустити, що в цьому випадку йдеться про електронні ресурси бібліотеки, до яких вона надає доступ, здійснивши їх попередню передплату, або світових електронних бібліотек, що потребують попередньої передплати для доступу до них.

Варто також зазначити, що незважаючи на ґрунтовність дослідження в ньому відсутнє чітке визначення поняття дистантних форм бібліотечного обслуговування. На сьогодні можна констатувати, що дистантне обслуговування – перспективний напрям бібліотечного обслуговування, що динамічно розвивається і тісно пов'язаний із забезпеченням вільного

доступу до інформації. Саме з цим видом інформаційно-бібліотечної діяльності пов'язують перспективи входження країни в «суспільство знань», інформаційне суспільство. І бібліотеки України активно залучилися до цього процесу.

Аналіз літератури з цього питання дав підстави виокремити ряд проблем, що належним чином не розкриті й не узагальнені у вітчизняній і зарубіжній історіографії. Зокрема, варто вказати на те, що на сьогодні не вироблено єдиного загальноприйнятого визначення дефініцій «дистантне обслуговування», «дистантне інформаційно-аналітичне обслуговування», «дистантний користувач», «дистантна послуга», а тому актуалізується потреба його уточнення. Не повною мірою розкрито класифікацію і методику впровадження дистантного обслуговування, важливість дистантних послуг для користувачів різних категорій (зокрема, з обмеженими можливостями) і розвитку інформаційного суспільства в цілому.

Таким чином, можна зробити висновок, що попри значний масив досліджень із цієї теми розвиток й особливості дистантного інформаційно-аналітичного забезпечення користувачів сучасної бібліотеки потребує більш глибокого й детального вивчення.

Список використаних джерел

1. *Соколов А. В.* Общая теория социальной коммуникации : учеб. пособие / А. В. Соколов. – СПб. : Изд-во Михайлова В. А. – 2002. – 461 с.
2. Социальные коммуникации (теория, методология, деятельность) : слов.-справ. / авт.-сост. В. А. Ильганаева. – Х. : [Городская типография]. – 2009. – 391 с.
3. *Почепцов Г. Г.* Теория коммуникации / Г. Г. Почепцов. – М. : Рефл-бук ; К. : Ваклер, 2001. – 656 с.
4. *Коноваленко М. Ю.* Теория коммуникации : учеб. для бакалавров / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. – М. : Издательство Юрайт, 2012. – 415 с.
5. *Яковлев И. П.* Ключи к общению. Основы теории коммуникаций / И. П. Яковлев. – СПб. : Авалон, Азбука-классика. – 2006. – 240 с.
6. *Шарков Ф. И.* Коммуникология: основы теории коммуникации : учебник / Ф. И. Шарков. – М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°». – 2010. – 592 с.
7. *Скворцов В. В.* Современная концепция библиотеки [Электронный ресурс] / В. В. Скворцов // Сайт кафедры библиотекведения Москов.

гос. ун-та культуры и искусств. – Режим доступа: http://libconfs.narod.ru/2002/4/s/s4_p16.htm. – Загл. с экрана.

8. *Кушнарченко Н. Н.* Социальные коммуникации – новая научная отрасль [Электронный ресурс] / Н. Н. Кушнарченко, А. А. Соляник // Науч. и техн. б-ки. – 2008. – № 8. – Режим доступа: <http://ellib.gpntb.ru/subscribe/index.php?journal=ntb&year=2008&num=8&art=5>. – Загл. с экрана.

9. *Онищенко О. С.* Національні бібліотечно-інформаційні ресурси: базові проблеми формування : матеріали Міжнар. наук. конф. «Бібліотечно-інформаційні ресурси: формування і розвиток» / О. С. Онищенко // Бібл. вісн. – 1999. – № 6. – С. 14–30.

10. *Горовий В.* Сучасна інформаційна діяльність: бібліотечний аспект / В. Горовий // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського. – 2010. – Вип. 26. – С. 12–20.

11. *Давидова І. О.* Інноваційна політика бібліотек України: зміст та стратегії розвитку в інформаційному суспільстві [Електронний ресурс] : автореф. дис. ... д-ра наук із соц. комунікацій : спец. 27.00.03 / Ірина Олександрівна Давидова ; Харк. держ. акад. культури. – Х., 2008. – 51 с.

12. *Столяров Ю. Н.* Сущностные функции библиотеки [Электронный ресурс] / Ю. Н. Столяров. – Режим доступа: http://schoollibrary.ioso.ru/index.php?news_id=144. – Загл. с экрана.

13. *Слободяник М. С.* Базова модель бібліотеки як соціально-комунікаційної інституції [Електронний ресурс] / М. С. Слободяник. – Режим доступа: http://www.nbuv.gov.ua/portal/Soc_Gum/Bdil/2009_4/2.pdf. – Назва з екрана.

14. *Берестова Т. Ф.* Общедоступная библиотека как часть информационного пространства: теоретико-методологические аспекты : монография / Т. Ф. Берестова ; МГУКИ, ЧГАКИ. – Челябинск : ЧГАКИ, 2004. – 462 с.

15. *Минкина В. А.* Коммуникационная политика библиотеки: содержание и особенности формирования [Электронный ресурс] / В. А. Минкина. – Режим доступа: <http://ellib.gpntb.ru/subscribe>. – Загл. с экрана.

16. *Дворкина М. Я.* Библиотечное обслуживание: новая реальность : лекции / М. Я. Дворкина. – М. : Изд-во Моск. гос. ун-та культуры и искусств, 2003. – 48 с.

17. *Костенко Л. И.* Функции и статус библиотеки информационного общества [Электронный ресурс] / Л. И. Костенко, М. Б. Сорока // Библиотеки и ассоциации в меняющемся мире: новые технологии и новые формы сотрудничества : тр. конф. / IX Междунар. конф. «Крым-2002».

– М. : ГПНТБ России, 2002. – С. 743–746. – Режим доступа: http://www.nbuv.gov.ua/libdoc/02_ksbio.htm. – Загл. с екрана.

18. *Шемаєва Г. В.* Електронні ресурси бібліотек України в системі наукових комунікацій : монографія / Г. В. Шемаєва ; Харк. держ. акад. культури. – Х. : ХДАК, 2008. – 289 с.

19. *Копанєва В.* Бібліотека в системі наукової електронної комунікації / В. Копанєва // Бібл. вісн. – 2007. – № 5. – С. 3–9.

20. *Гранчак Т.* Бібліотека і політична комунікація : монографія / Т. Гранчак ; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. – К., 2012. – 481 с.

21. *Кононученко Л. І.* Діяльність обласних універсальних наукових бібліотек України по забезпеченню інформаційних потреб користувачів (кінець ХХ–початок ХХІ ст.) : автореф. дис. ... канд. культурології : спец. 26.00.01 / Л. І. Кононученко ; Київ. нац. ун-т культури і мистецтв. – К., 2011. – 20 с.

22. *Терещенко Н. М.* Інформаційне обслуговування іноземних студентів в університетській бібліотеці : дис. ... канд. пед. наук : спец. 07.00.08 / Наталія Миколаївна Терещенко ; Київ. нац. ун-т культури і мистецтв. – К., 2005. – 238 с.

23. *Пасмор Н. П.* Бібліотечно-інформаційне забезпечення самостійної роботи студентів вищих навчальних закладів юридичного профілю : автореф. дис. ... канд. пед. наук : спец. 07.00.08 / Надія Петрівна Пасмор ; Харк. держ. акад. культури. – Х., 2003. – 20 с.

24. *Васюк О. В.* Інформаційно-бібліографічне забезпечення юристів в умовах формування правової держави : автореф. дис. ... канд. пед. наук / О. В. Васюк ; Київ. нац. ун-т культури і мистецтв. – К., 2003. – 20 с. – укр.

25. *Іванова Н. Г.* Електронне інформування в правовій сфері як бібліотечний аспект розвитку інформатизації в Україні (1998–2008) [Електронний ресурс] : автореф. дис. ... канд. іст. наук : спец. 27.00.03 / Наталія Георгіївна Іванова ; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. – К., 2010. – 19 с. – Режим доступа: http://www.nbuv.gov.ua/ard/2010/10_ivanova.pdf. – Назва з екрана.

26. *Кобелев О. М.* Інформаційна аналітика в структурі бібліотечної діяльності в Україні : монографія / О. М. Кобелев ; Харк. держ. акад. культури. – Х. : ХДАК, 2012. – 245 с.

27. *Чен Шзеєцзінь.* Бібліотечно-інформаційні мережі Китаю: сучасний стан та перспективи розвитку : автореф. дис. ... канд. пед. наук : спец. 07.00.08 / Чен Шзеєцзінь ; Харк. держ. акад. культури. – Х., 2003. – 20 с.

28. *Пальчук В. Е.* Інформаційно-аналітична діяльність бібліотек

у забезпеченні владних структур України (90-ті роки ХХ – початок ХХІ ст.) [Електронний ресурс] : автореф. дис. ... канд. наук із соц. комунікацій : спец. 27.00.03 / В. Е. Пальчук ; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. – К., 2011. – 19 с. – Режим доступу: <http://www.nbuv.gov.ua/>. – Назва з екрана.

29. *Северин Л. С.* Система бібліотечно-інформаційного забезпечення органів місцевого самоврядування в Україні : автореф. дис. ... канд. пед. наук : спец. 07.00.08 / Л. С. Северин. – Х., 2005. – 24 с.

30. *Слободяник М. С.* Наукова бібліотека: еволюція структури і функцій / М. С. Слободяник ; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. – К. : [б. в.], 1995. – 268 с.

31. Професійний бібліотечний рух: назустріч змінам бібліотечно-інформаційного середовища : зб. ст. наук.-практ. конф., берез. 2001 р. / Укр. бібл. асоц., Публіч. б-ка ім. Лесі Українки ; редкол. В. В. Загуменна. – К. : [б. в.], 2001. – 201 с.

32. *Дригаило В. Г.* Технология работы библиотеки : науч.-практ. пособие / В. Г. Дригаило. – М. : Либерея-Бибинформ, 2009. – 544 с.

33. *Ярошенко Т. О.* Відкритий доступ – шлях до присутності України у світовій науковій спільноті / Т. О. Ярошенко // Вища шк. – 2011. – № 3. – С. 47–51.

34. *Лобузiна К.* Технологiї органiзацiї знаннєвих ресурсiв у бiблiотечно-iнформацiйній дiяльностi : монографiя / Катерина Лобузiна ; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. – К., 2012. – 375 с.

35. *Копанєва В. О.* Бiблiотека як центр збереження iнформацiйних ресурсiв iнтернету : монографiя / Вiкторiя Олександрiвна Копанєва ; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. – К., 2009. – 198 с.

36. *Аль Тавалбех Серхан Ахмед.* Мiжнародна спiвпраця бiблiотек на базi комп'ютерних технологiй: сучасний стан та перспективи : дис. ... канд. пед. наук : спец. 07.00.08 / Аль Тавалбех Серхан Ахмед. – 2002.

37. *Соловяненко Д. В.* iнтернет-технологiї бiблiотечного сервiсу в Украiнi: становлення i розвиток (1990-тi рр. – початок ХХI ст.) : автореф. дис. ... канд. iст. наук / Д. В. Соловяненко ; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. – К., 2008. – 20 с.

38. *Павлуша I. А.* Створення та розвиток електронних бiблiотек в Украiнi: бiблiотекознавчий аспект (кiнець ХХ – початок ХХI ст.) : дис. ... канд. iст. наук : спец. 07.00.08 / I. А. Павлуша ; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. – К., 2002. – 208 арк. – Бiблiогр.: арк. 175–207.

39. *Ахремчик Р. В.* Обслуживание удаленных пользователей в ЦНБ

НАН Беларуси / Р. В. Ахремчик, С. М. Титович // Бібліятэчны свет. – 2008. – № 1. – С. 18–22.

40. *Ісаєнко О. О.* Розвиток інноваційних бібліотечних технологій інформаційного обслуговування в Україні (1980–2007 рр.) : автореф. дис. ... канд. іст. наук : спец. 27.00.03 / О. О. Ісаєнко ; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. – К., 2009. – 20 с.

41. *Волохин О. М.* Мобильные технологии современной библиотеки: новый сервис, практический опыт, перспективы / О. М. Волохин // Науч. и техн. б-ки. – 2006. – № 1. – С. 79–87.

42. *Горовий В.* Бібліотеки: погляд у завтра / В. Горовий // Бібл. вісн. – 2006. – № 5. – С. 3–7. – Бібліогр.: 13 назв.

43. Електронні інформаційні ресурси бібліотек у піднесенні інтелектуального і духовного потенціалу українського суспільства / [О. С. Онищенко, Л. А. Дубровіна, В. М. Горовий та ін.] ; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. – К., 2011. – 248 с.

44. *Медведева В. М.* Еволюція дистантних форм бібліотечної роботи як спосіб розширення доступу користувачів до бібліотечних фондів (1990–2009) : автореф. дис. ... канд. іст. наук : спец. 27.00.03 / В. М. Медведева ; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. – К., 2010. – 18 с.