

Вікторія Бондаренко,

канд. наук із соц. комунікацій, мол. наук. співроб. відділу політологічного аналізу СІАЗ Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського

БІБЛІОТЕЧНЕ ДИСТАНТНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ: РОЗВИТОК ТЕРМІНОЛОГІЧНО-ПОНЯТТЄВОГО АПАРАТУ В УМОВАХ ПОШИРЕННЯ ІНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГІЙ

У статті досліджено наукові підходи до формування термінологічно-поняттєвого апарату дистантного обслуговування, проаналізовано його розвиток і трансформацію під впливом інтернет-технологій. Розкрито місце дистантного інтернет-обслуговування в термінологічній системі загального бібліотечного обслуговування та запропоновано визначення поняття «дистантного бібліотечного обслуговування» з позиції комунікаційної теорії та функціонування бібліотеки як універсального інформаційно-комунікаційного комплексу.

Ключові слова: бібліотека, інтернет-технології, бібліотечне обслуговування, дистантне обслуговування, дистантний користувач, комунікація, інформаційно-комунікаційні технології.

Зростання обсягів соціальної інформації та інтенсифікація з впровадженням новітніх електронних технологій комунікаційних процесів у суспільстві актуалізували питання організації в бібліотеках дистантного інтернет-обслуговування, покликаного задовольнити потребу користувачів у оперативному доступі до різноманітних електронних інформаційних ресурсів та отриманні якісних сучасних інформаційних послуг. Утім, як виявило опрацювання бібліотекознавчої літератури, проблематика цієї теми є недостатньо розробленою. Зокрема, це стосується поняттєвого апарату. У сучасних наукових дослідженнях процесу розділеної в часі та просторі взаємодії бібліотеки та користувача бібліотекознавцями поряд із терміном «дистантне обслуговування» (В. Горювий, Т. Гранчак, С. Кулицький, В. Медведєва) використовуються такі визначення, як «обслуговування на основі використання новітніх технологій» (М. Дворкіна), «віртуальне (електронне) обслуговування» (Д. Грибков, І. Моргенштерн, Ю. Мелентьєва, О. Бичко, О. Кутузова), «онлайнове обслуговування» (Д. Соловяненко, О. Жабко), «дистанційне обслуговування» (О. Ісаєнко). Відповідно, користувачі бібліотечних

послуг, що користуються ними поза бібліотекою, визначаються як «дистантні користувачі» (В. Горовий, Т. Гранчак, С. Кулицький, В. Медведєва), «віддалені користувачі» (Д. Грибков, О. Жабко, Т. Добко, Н. Каліберда, О. Кутузова), «відділені користувачі» (І. Науменко, С. Дригайло), «онлайнні читачі» (М. Кузніченко, М. Камишанова) тощо. Як бачимо, різними науковцями у процесі наукової дискусії або спільної роботи та досліджень для позначення одного і того самого явища або процесу можуть використовуватись різні терміни, що ускладнює пошуки «єдиного знаменника».

Така ситуація значною мірою обумовлена необхідністю прискореного наукового осмислення стрімких трансформаційних процесів, яких зазнала бібліотечна діяльність протягом останніх двох десятиріч. Лавиноподібне зростання інформаційних потоків і поширення нових інформаційно-комунікаційних технологій спричинює масштабні зміни в науковій мові, які виражаються як у появі нових термінів, понять, так і в змінах значень і способів використання тих, що вже існують. Особливо відчутні ці процеси в тих галузях людської діяльності, які пов'язані з отриманням, опрацюванням, накопиченням, зберіганням, створенням інформації. Швидкість, з якою одні технології та засоби роботи з інформацією змінюють інші, настільки велика, що вже через три–чотири роки ті знання, які вважались новими, втрачають свою актуальність. Такі зміни не можуть не призводити до змін мовного характеру. А саме, поняттєвий та термінологічний апарат стає не зовсім коректним, а інколи – узагалі непридатним у нових умовах. Не меншою проблемою є наділення старих термінів і понять новими значеннями. Так, як слушно звертає увагу Т. Добко, термін «онлайнне довідково-бібліографічне обслуговування» відома російська дослідниця О. Жабко вважає синонімом «віртуального», а останнє розглядає як форму «організації онлайнного (віртуального) довідково-бібліографічного обслуговування віддалених користувачів», водночас Л. Невдєєв в англо-російському тлумачному словнику-довіднику «Телекомунікаційні технології» визначає онлайннову службу як «інформаційну службу, що забезпечує роботу електронної пошти, служби новин та інших додатків, орієнтованих на діалоговий режим обміну інформацією з користувачем (типу «запит – відповідь»)» [1, с. 18–20]. Отже, у цьому випадку одним терміном науковці позначають різні поняття. Зауважимо при цьому, що сам термін «онлайнний» передбачає взаємодію користувача з бібліотекою в режимі реального часу. Тобто, використання терміна «онлайнне обслуговування» може бути коректним лише у тому випадку, коли йдеться про ті послуги та ресурси, доступ до яких

користувач може отримати одразу після звернення до бібліотеки (наприклад, доступ до електронного каталогу та електронних бібліографічних баз даних). У цьому контексті навряд чи підготовку для користувача бібліографічної довідки можна віднести до онлайн-ових послуг, адже цей процес потребує часу.

Невизначеність термінологічного апарату ускладнює подальше дослідження процесу бібліотечного дистантного обслуговування, з'ясування особливостей його розвитку та шляхів вдосконалення, розширення функцій, підвищення значення як одного з провідних напрямів бібліотечної діяльності та актуалізує завдання розробки чіткої терміносистеми за єдиними критеріями, використання яких закладатиме підґрунтя для її подальшого розвитку. Розкриттю цього аспекту і присвячена ця стаття.

На актуальність проблеми дефініцій у бібліотекознавстві, пов'язаних з поширенням електронних технологій, у тому числі з феноменом появи дистантних користувачів, звертає увагу Ю. Столяров. У своїй роботі «Двоконтурна системна модель бібліотеки» він зазначає: «...Бібліотечний фонд як систему тепер треба ділити на два підфонди: електронний, але не просто електронний, а мережевий, та ? – для нинішнього фонду слід знайти епітет. Напрошується слово “традиційний”, але ж і мережевий для деяких бібліотек давно став традиційним. Контингент користувачів теж доведеться ділити на «своїх» (що користуються і чужими фондами), і “чужих”, тобто тих, що прийшли та користуються і нашими фондами. Для останніх за кордоном знайдений термін – *associated user*, асоційований користувач. А “неасоційованого” як тепер іменувати? – знову потрібен термін» [2].

З урахуванням того, що бібліотека є інформаційно-комунікаційною системою, бібліотечне обслуговування як взаємодію між бібліотекою та користувачем доцільно розглядати через призму процесу комунікації. У цьому контексті логічним є формування терміносистеми предметної сфери дослідження через інтеграцію традиційних бібліотекознавчих термінів (бібліотечне обслуговування, користувач бібліотеки, бібліотечна послуга та ін.) з терміносистемою теорії соціальних комунікацій (контактна та дистантна комунікація та ін.), оскільки такий підхід акцентує увагу на комунікаційній складовій бібліотечного обслуговування на протигагу технічному підходу, відповідно до якого в основу визначення специфіки обслуговування покладено фактор віддаленості бібліотеки від користувача та застосування в процесі обслуговування технічних засобів комунікації.

У контексті цього дослідження першочерговим є завдання визначення та уточнення таких дефініцій, як «дистантне обслуговування», «дистантне інформаційно-аналітичне обслуговування», «дистантне інтернет-обслуговування», «дистантний користувач», «дистантна послуга».

Поняття «бібліотечне дистантне обслуговування» є похідним від «бібліотечного обслуговування». Як виявило вивчення наукової фахової літератури, бібліотекознавцями воно трактується по-різному.

М. Дворкіна визначає бібліотечне обслуговування як взаємодію суб'єктів, обумовлену потребами бібліотечної діяльності, підкреслюючи, таким чином, активну участь у цьому процесі читача [3, с. 56], відкрити, багаторівневу підсистему бібліотеки з надання різноманітних інформаційних послуг, орієнтованих на користувачів [4, с. 15]. Тому, як зазначає фахівець, функціонування цієї підсистеми пов'язане з моніторингом, аналізом і оцінкою стану реальних і потенційних користувачів, їх потреб та очікувань, дослідженням розвитку інформаційно-культурних і освітніх послуг та аналізу якості послуг що надаються бібліотекою, їх відповідності потребам користувачів. Зокрема, вона наголошує на тому, що бібліотечне обслуговування вже давно є багаторівневою системою, а сучасні технології, особливо Інтернет, посилюють цю характеристику обслуговування.

Ще однією актуальною тенденцією бібліотечного обслуговування, яку підкреслює М. Дворкіна, є його переорієнтація на самообслуговування, адже користувач, працюючи на комп'ютері, сам продумує стратегію пошуку, входить в інформаційні мережі, у тому числі бібліотечні, сам уточнює свій запит, використовуючи різноманітні програмні меню, здійснює пошук за різними ознаками (бібліографічним елементом, ключовим словом, індексом), ідентифікує свій запит і ті дані або документи, які надає інформаційна система, групує одержані дані, документи [4, с. 31].

За визначенням В. Брежневої та В. Мінкіної, бібліотечне обслуговування – це діяльність, за результатами якої користувачі роблять висновок про необхідність, корисність для них бібліотеки або інформаційної служби. Від задоволеності обслуговуванням залежать подальші відносини між бібліотекою та користувачами: чи стане випадковий відвідувач постійним читачем цієї бібліотеки або віддасть перевагу альтернативним джерелам задоволення інформаційних потреб [5, с. 94].

Детально досліджує поняття «бібліотечне обслуговування» Ю. Мелентьєва, розглядаючи його через призму ідеологічної, педагогічної (виховної), просвітницької, соціалізуючої, інформаційної концепцій [6].

Варто зазначити, що в Законі України про «Про бібліотеки і бібліотечну справу» взагалі відсутнє визначення бібліотечного обслуговування, а вказується лише на форми бібліотечного обслуговування, такі як: абонемент (у тому числі міжбібліотечний); система читальних залів; дистанційне обслуговування засобами телекомунікації; бібліотечні пункти; пересувні бібліотеки. Натомість є визначення бібліотечної послуги, як результату діяльності бібліотеки із задоволення інформаційних, науково-дослідних, освітніх, культурних та інших потреб користувачів бібліотеки [7]. Звідси можна зробити висновок, що бібліотечним обслуговуванням є діяльність бібліотеки із задоволення інформаційних, науково-дослідних, освітніх, культурних та інших потреб користувачів бібліотеки.

У Національному стандарті України з інформації та документації, бібліотечно-інформаційної діяльності поняття «бібліотечне обслуговування» визначається як «сукупність різного виду діяльності бібліотеки, спрямованої на задоволення потреб її читачів у формі надання бібліотечних послуг» [8].

Виокремимо ті ознаки бібліотечного обслуговування, на яких воно вибудовується у розглянутих визначеннях: процес взаємодії суб'єктів, обумовлений потребами бібліотечної діяльності; система з надання різноманітних інформаційних послуг, орієнтованих на користувачів; діяльність, що орієнтована на надання масових форм послуг, за результатами якої користувачі роблять висновок про необхідність, корисність для них бібліотеки або інформаційної служби; формування «усебічно розвиненої» особистості, піднесення читацьких потреб і максимально повне їх задоволення, діяльність, що сприяє успішному входженню особистості в соціум, надання користувачеві широкої та повної інформації. Отже, бібліотечне обслуговування, за розглянутими визначеннями – це, у першу чергу, вид діяльності бібліотеки, спрямованої на задоволення інформаційних потреб система послуг, які, по суті, також є результатом діяльності бібліотеки. Утім, означення «бібліотечне» вже відображає цей факт. Водночас визначення бібліотечного обслуговування як виду бібліотечної діяльності не враховує участі в цьому процесі користувача, який, власне, її ініціює і без якого така діяльність втрачає будь-який сенс.

На діалогічному характері бібліотечного обслуговування акцентувала увагу і М. Дворкіна, цілком слушно визначаючи цей вид бібліотечної діяльності вже як взаємодію суб'єктів. Адже саме потреби користувачів обумовлюють формування тих або інших послуг і є стимулом для розвитку всієї системи бібліотечного обслуговування. Тобто спочатку виникає потреба користувача у тій чи іншій послугі, після чого корис-

тувач розпочинає процес комунікації з бібліотекою, вступає з нею у взаємодію, а потім бібліотека розпочинає діяльність із задоволення його запиту.

Крім того, в умовах упровадження в бібліотечну діяльність інтерактивних технологій слід констатувати залучення рядом бібліотек до створення електронного бібліотечно-інформаційного ресурсу користувачів, а отже, опосередковано, участь останніх у процесі бібліотечного обслуговування.

Визначення бібліотечного обслуговування як процесу взаємодії користувача й бібліотеки відповідатиме і соціально-комунікаційному підходу, який вимагає розгляду явища у системі суспільної взаємодії, з позиції, чи здійснює об'єкт дослідження на соціум той вплив, який технологічно закладався, і як соціум відреагував на об'єкт впливу.

Таким чином, у рамках застосування соціально-комунікаційного підходу, виходячи із загальної гуманізації бібліотечної діяльності, зміни в ній акцентів із книги на користувача, а також враховуючи впровадження вже сьогодні в ряді бібліотек інтерактивних послуг і розвиток самообслуговування, «бібліотечне обслуговування» пропонується визначати не як «бібліотечну діяльність», а як «процес взаємодії користувача з бібліотекою».

Що стосується бібліотечного обслуговування користувачів, які отримують бібліотечні послуги, не перебуваючи безпосередньо в приміщенні бібліотеки, або в години, коли бібліотека не працює, за допомогою сучасних електронних технологій, то для його позначення М. Дворкіна у своїх роботах застосовує поняття «обслуговування, що використовує нові інформаційні технології», та акцентує увагу на трьох істотних відмінностях між ним і традиційним обслуговуванням. Перша відмінність полягає в тому, що обслуговування на базі нових інформаційних технологій дає змогу, на відміну від традиційного, користувачу скористатися доступом до світових ресурсів, а не однієї бібліотеки або певної мережі бібліотек. Друга відмінність у тому, що традиційне обслуговування передбачає прихід користувача в бібліотеку, а нове – саме наближується до користувача (додому, на роботу тощо), тобто створює не масові або групові, а індивідуальні умови для роботи з інформацією. Третя істотна відмінність полягає у тому, що традиційне обслуговування орієнтує користувача, головним чином, у документах, а нове – також і в текстах (розкриваючи їх, надаючи концептографічну, кон'юнктуру інформацію тощо). Це те, про що завжди мріяли люди – мати під рукою у будь-який час будь-яку потрібну інформацію [4, с. 13].

Розглядаючи такий вид обслуговування в соціально-комунікаційному аспекті, дослідниця звертає увагу на його сутнісні ознаки, такі як доступ до світових ресурсів, індивідуальні умови використання інформації.

О. Ісаєнко в дослідженнях нових видів бібліотечного обслуговування користується терміном «дистанційне обслуговування», яке розуміється, як забезпечення доступу до електронних ресурсів і бібліотечних сервісів за допомогою використання засобів телекомунікаційного зв'язку [9, с. 141].

Термін «онлайнний бібліотечний сервіс» (ОБС) під час дослідження нових бібліотечних сервісів використовує Д. Соловяненко, розуміючи його як діяльність бібліотеки із забезпечення дистанційного доступу користувачів комп'ютерної мережі до інформаційного змісту у вигляді документних і комунікаційних електронних ресурсів, що передбачає процес інтерактивної взаємодії між клієнтською та серверною сторонами. Відповідно до такого визначення формулюються і основні ознаки цього виду бібліотечного сервісу: дистанційність, діалоговість, інтерактивність, полісуб'єктність, віртуальність, комплексність, загальнодоступність тощо. Проте, слід зазначити, що дослідник визнає, що кожна з цих ознак, узята окремо від інших, може бути властивою і для інших видів бібліотечного сервісу. Так, наприклад, відомо багато форм дистанційного бібліотечного сервісу, таких як МБА або надання телефонних довідок, проте ці форми не є ОБС [10, с. 204].

Термін «віртуальне (електронне) обслуговування» використовує ряд дослідників, серед яких Д. Грибков, І. Моргенштерн, Ю. Мелентьєва, О. Бичко, О. Кутузова та ін., які розуміють під ним обслуговування, що здійснюється за допомогою електронних засобів зв'язку, часто в режимі реального часу, коли користувачі використовують комп'ютер і різні інтернет-технології для спілкування з бібліотекарями, не будучи присутніми при цьому в бібліотеці. До того ж до «електронного» обслуговування цілком коректним було б віднесення також консультацій та довідок за телефоном, оголошень по радіо, проведення теле-трансляцій тощо.

При цьому в усіх цих розглянутих визначеннях звертається увага насамперед на технічний аспект взаємодії бібліотеки та користувача, а саме використання «електронних засобів зв'язку», «комп'ютера і різних інтернет-технологій», «засобів телекомунікаційного зв'язку», «нових інформаційних технологій», «дистанційний доступ користувачів комп'ютерної мережі до інформаційного змісту». Утім, технічний підхід логічніше застосовувати не до всього процесу обслуговування, а лише до процесу надання доступу. Дистанційний доступ можна

визначити як доступ до ресурсів за допомогою комп'ютерних технологій, можливість зв'язувати постачальника інформації з її споживачем через електронні канали, а також можливість для працівників бібліотеки виступати посередниками в електронній взаємодії, зберігати, організовувати та передавати інформацію до користувачів через електронні канали.

Водночас враховуючи, що бібліотека є інформаційно-комунікаційною системою, а бібліотечне обслуговування – взаємодією між бібліотекою та користувачем, його, як процес комунікації, доцільно розглядати з позицій не технічного, а комунікаційного підходу, відповідно до якого за характером суб'єктів комунікаційного процесу відносно один одного в просторі та часі розрізняють спілкування контактне та дистантне.

Таким чином, для позначення бібліотечного обслуговування користувачів, які отримують бібліотечні послуги, не перебуваючи безпосередньо в бібліотеці, або в години, коли бібліотека не працює, тобто є «роз'єднаними» з бібліотекою в часі та просторі, доцільно використовувати термін «дистантне обслуговування», розуміючи його як процес взаємодії між користувачем і персоналом бібліотеки, її матеріальними, технологічними та інтелектуальними ресурсами, орієнтований на задоволення інформаційних потреб користувачів шляхом надання доступу до інформаційних продуктів і ресурсів дистанційно.

Запропоноване поняття дистантного обслуговування включає надання як таких, уже традиційних, видів бібліотечних послуг, як МБА, ММБА, довідка за телефоном, листування тощо, так і нових видів послуг, надання/отримання яких передбачає використання нових інформаційних і насамперед інтернет-технологій.

Виходячи із запропонованої дефініції дистантного обслуговування, усі ці послуги можна віднести до дистантних – таких, які є результатом дистантної комунікації бібліотеки й користувача із задоволення його інформаційних, науково-дослідних, освітніх, культурних та інших потреб.

Ті ж послуги, надання/отримання яких потребує використання інтернет-технологій, варто виокремити у підвид дистантних послуг – дистантні інтернет-послуги. Формування з поширенням і розвитком Інтернету комплексу таких бібліотечних послуг актуалізувало питання виокремлення обслуговування на основі інтернет-технологій та його окремого визначення як дистантного інтернет-обслуговування – комплексу інформаційних послуг з дистантного обслуговування користувачів на основі інтернет-технологій.

Як показує досвід бібліотечного обслуговування, на сьогодні комфортність цього виду бібліотечної діяльності для користувача значною мірою

визначається можливістю надання останньому доступу до комплексного ресурсу, синтезованої наукоємної інформації у вигляді досьє, дайджестів, оглядів та іншої інформаційної та інформаційно-аналітичної продукції, яка виготовляється в бібліотеках, що актуалізує визначення поняття бібліотечного дистантного інформаційно-аналітичного обслуговування, яке пропонується розуміти як сервіс забезпечення дистантної комунікації користувачів з інформацією широкого кола різноманітних джерел шляхом надання доступу до наукоємного інформаційного продукту, створеного бібліотечним персоналом.

Що стосується користувача (відповідно до Закону України «Про бібліотеки та бібліотечну справу» користувач бібліотеки – фізична чи юридична особа, яка звернулася до послуг бібліотеки [7]), який отримує бібліотечні послуги дистанційно, то бібліотекознавцями він називається знову-таки по-різному, найчастіше – «віддаленим» або «віртуальним».

Можна погодитися з Т. Добко, яка вказує на необхідність єдиного чіткого термінологічного підходу до визначення зазначеної категорії користувачів, наголошуючи на некоректності тих термінів, що вживаються сьогодні. Зокрема, коментуючи поширення в науковій літературі терміна «віртуальний», науковець звертає увагу на те, що «останнім часом набуло поширення і застосування словосполучення “віртуальні читачі”, “віртуальні користувачі”, “віртуальні відвідувачі” тощо. Зміст поняття “віртуальний” чітко визначений у фахових виданнях. Та й у масовій свідомості слово віртуальний сприймається саме як ілюзорний, умовний, уявний, хоча останнім часом під тиском його необґрунтованого вживання для позначення комунікаційних технологій воно набуває нового, безпідставно розширеного, значення» [1, с. 18].

Те саме стосується такого означення цієї категорії користувачів бібліотечних послуг, як онлайніві, адже користувач може взаємодіяти з бібліотекою та отримувати послуги не обов'язково в режимі реального часу. Вживання термінів «віддалені» або «відділені», «дистанційні» користувачі є в цьому випадку більш доречним, хоча певні зауваження все одно залишаються.

Від початку термін «віддалені користувачі» (Remote Library Users) почали застосовувати в західній бібліотечній практиці. Утім, формування терміносистеми простим калькуванням, дослівним перекладом з іншої мови не може вважатися науковим методом, тим більше враховуючи специфіку словотворення в різних мовах і можливі відтінки змістовного навантаження в словах. Крім того, вивчення ряду бібліотечних інструкцій з обслуговування користувачів і термінологічних словників виявило,

що під терміном «віддалений користувач» розуміється користувач, який має доступ до обчислювальної системи за допомогою віддаленого терміналу (!). У кращому випадку, користувач, що здійснює доступ до ресурсів системи з віддаленого терміналу з використанням каналів телефонного, радіо- та інших видів зв'язку [11–14].

Отже, термін запозичений з інформатики, що цілком закономірно, оскільки розвиток саме цієї науки привів у підсумку до радикальних змін у бібліотечному обслуговуванні. Утім він, як і термін «дистанційний», більше відображає специфіку доступу користувача до ресурсу, а не характер взаємодії користувача та бібліотеки. З огляду на комунікаційну природу такої взаємодії, у цій роботі пропонується визначити таку категорію бібліотечних користувачів, як дистантні користувачі. Це – користувачі бібліотечних ресурсів і послуг, які комунікують з бібліотекою дистанційно.

Запропонований термінологічний апарат дослідження не вирішує повністю завдання розроблення терміносистеми дистантного обслуговування, адже розвиток бібліотекознавчої науки та впровадження в діяльність бібліотек нових видів роботи приводить до виникнення нових форм взаємодії користувача з бібліотекою та бібліотечно-інформаційними ресурсами, потребує осмислення їхнього місця в системі бібліотечної діяльності з відповідним відображенням у поняттєво-категоріальному апараті й термінах.

Список використаних джерел

1. *Добко Т. В.* Довідково-бібліографічне обслуговування в електронному середовищі: віртуальне чи реальне / Т. В. Добко // *Бібл. вісн.* – 2011. – № 4. – С. 11–23.
2. *Столяров Ю. Н.* Двухконтурная системная модель библиотеки [Электронный ресурс] / Ю. Н. Столяров. – Режим доступа: <http://www.gpntb.ru/win/inter-events/crimea2002/trud/sec1114/Doc68.HTML>. – Загл. с экрана.
3. *Дворкина М. Я.* Библиотечное обслуживание как система : учеб. пособие / М. Я. Дворкина. – М. : Изд-во МГИК, 1992. – 136 с.
4. *Дворкина М. Я.* Библиотечное обслуживание: новая реальность : лекции / М. Я. Дворкина. – М. : Изд-во Моск. гос. ун-та культуры и искусств, 2003. – 48 с.
5. *Брежнева В. В.* Информационное обслуживание: продукты и услуги, предоставляемые библиотеками и службами информации предприятий /

В. В. Брежнева, В. А. Минкина ; СПбГУКИ. – СПб. : Профессия, 2004. – 304 с. – (Серия «Библиотека»).

6. *Мелентьева Ю. П.* Библиотечное обслуживание [Электронный ресурс] / Ю. П. Мелентьева. – М. : ФАИР, 2006. – 256 с. – Режим доступа: http://www.rntb.org/bibliotachnoe-obsluzhivanie/bibliotachnoe-obsluzhivanie_115.html. – Загл. с экрана.

7. Про бібліотеки і бібліотечну справу [Електронний ресурс] : Закон України від 27 січ. 1995 р. № 32/95-ВР // Відом. Верховної Ради України. – 1995. – № 7. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/32/95-%D0%B2%D1%80>. – Назва з екрана.

8. Національний стандарт України. Інформація і документація. Бібліотечно-інформаційна діяльність. Терміни та визначення понять. прДСТУ [Електронний ресурс] // Український інститут науково-технічної і економічної інформації. – Електрон. дані та прогр. – Режим доступу: www.uinte.kiev.ua/images/files/./proekt.doc. – Назва з екрана.

9. *Ісаєнко О. О.* Бібліотечне дистанційне обслуговування в Україні на сучасному етапі / О. О. Ісаєнко / Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського. Вип. 27 / НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського, Асоц. б-к України. – К., 2010. – С. 139–146.

10. *Соловяненко Д. В.* Онлайновий бібліотечний сервіс як один із видів бібліотечного сервісу / Д. В. Соловяненко // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського. Вип. 11 / відп. ред. О. С. Онищенко. – К., 2003. – С. 200–222.

11. Віддалений користувач [Електронний ресурс] // Е-слово русские и украинские словари : веб-сайт. – Електрон. дані та прогр. – Режим доступу: http://www.eslovo.com.ua/Ekonomichna_entsyklopediya/page/viddalenyu_korystuvach.995. – Назва з екрана.

12. Віддалений користувач [Електронний ресурс] // Словopedia : веб-сайт. – Електрон. дані та прогр. – Режим доступу: <http://slovo.org.ua/38/53394/378124.html>. – Назва з екрана.

13. Віддалений користувач [Електронний ресурс] // Тлумач : веб-сайт. – Електрон. дані та прогр. – Режим доступу: http://tlumach.com.ua/Ekonomichna_entsyklopediya/page/viddalenyu_korystuvach.995. – Назва з екрана.

14. Віддалений користувач [Електронний ресурс] // Циклоп – енциклопедії та словники : веб-сайт. – Електрон. дані та прогр. – Режим доступу: <http://cyclop.com.ua/content/view/767/58/1/10>. – Назва з екрана.

Стаття надійшла до редакції 16.04.2014.

Viktoriya Bondarenko,

V. I. Vernadsky National Library of Ukraine

LIBRARY REMOTE SERVICE: DEVELOPMENT OF TERMINOLOGY AND CONCEPTUAL APPARATUS IN TERMS OF THE SPREAD OF INTERNET TECHNOLOGY

This paper investigates the scientific approaches to the formation of the terminology and conceptual apparatus of the distance service, analyzes its development and transformation under the influence of Internet technologies.

Reveals the place of the terminological system of Remote service in the system of general library services and proposes a definition of Remote service from the standpoint of communication theory and Librarie's operation as a universal information and communication industry.

Keywords: library, internet technology, library service, remote service, distant user, communication, information and communication technology.

Викторія Бондаренко,

канд. наук по соц. комунікаціям, мл. науч. сотр. отдела политологического анализа «СІАЗ» Национальной библиотеки Украины имени В. И. Вернадского

БИБЛИОТЕЧНОЕ ДИСТАНЦИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ: РАЗВИТИЕ ТЕРМИНОЛОГИЧЕСКОГО АППАРАТА В УСЛОВИЯХ РАСПРОСТРАНЕНИЯ ИНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГИЙ

В статье исследованы научные подходы к формированию терминологического аппарата дистанционного обслуживания, проанализированы его развитие и трансформация под влиянием интернет-технологий.

Раскрыто место дистанционного интернет-обслуживания в терминологической системе общего библиотечного обслуживания и предложено определение понятия дистанционного библиотечного обслуживания с позиции коммуникационной теории и функционирования библиотеки как универсального информационно-коммуникационного комплекса.

Ключевые слова: библиотека, интернет-технологии, библиотечное обслуживание, дистанционное обслуживание, дистанционный пользователь, коммуникация, информационно-коммуникационные технологии.