

Валентина Медведєва,

канд. іст. наук, ст. наук. співроб.,

Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського

ЗНАЧЕННЯ СУЧАСНИХ ВЕБ-ТЕХНОЛОГІЙ В ОБСЛУГОВУВАННІ КОРИСТУВАЧІВ БІБЛІОТЕЧНИХ УСТАНОВ

У статті досліджуються процеси впровадження веб-технологій у діяльність бібліотечних установ. Висвітлюється питання адаптації сучасних бібліотек до умов поширення та використання веб-технологій в обслуговуванні користувачів.

Ключові слова: бібліотечні установи, веб-технології, інтернет-сервіси, бібліотечне обслуговування.

За останній час бібліотечне обслуговування зазнало значних помітних змін, пов'язаних з використанням комп'ютерів, цифрових систем та Інтернету. Нові технології спрощують процеси передачі запиту, отримання та доставки інформації. Проте зі зростанням використання електронних ресурсів знижується відвідуваність бібліотек. Це змушує бібліотечні установи шукати інноваційні підходи до обслуговування і спонукає надавати послуги методами, зручними для користувачів.

Більшість нових сервісів, впроваджених у бібліотечне обслуговування в останні кілька років, пов'язані з використанням технологій Web 2.0. Саме поняття з'явилося у вересні 2005 р. Зарубіжний досвід використання в діяльності бібліотечних установ технологій Web 2.0 як інноваційних каналів і засобів інформаційно-комунікаційної взаємодії висвітлено в працях М. Кейсі (M. Casey), Дж. З. Девіса (J. Z. Davis), Д. Фіхтера (D. Fichter), Н. Улманна (N. Ullmann), Р. Л. Робертса (R. L. Roberts), Р. Холлі (R. Holley), Дж. Фюнера (J. Furner), Г. Харт Лоре (G. Hart Lauree), С. Хаушке (C. Hauschke), С. Лоре (S. Lohre) та ін. Зміни бібліотечно-інформаційної сфери, пов'язані з використанням технологій Web 2.0, досліджували Л. Лаврик, І. Земськов, І. Юдіна, Ф. Воройський, И. Сорокін, А. Скалабан, О. Єлісіна, Ю. Самодова, О. Жабін, В. Копанєва, Т. Ярошенко та ін.

Метою цієї статті є дослідження використання сучасних веб-технологій бібліотечними установами в обслуговуванні користувачів.

Слід зазначити, що особливістю Web 2.0 є залучення користувачів до наповнення і багаторазової вивірки контенту. Це означає створення на базі платформи Інтернет веб-додатків, успіх яких залежить від того, наскільки користувачі беруть участь у наповненні їх змістом.

В основі технологій Web 2.0 лежать такі принципи:

– принцип відкритості – вся інформація, що збирається в проєктах Web 2.0, є відкритою, доступною та можливою для використання в інших проєктах. Це стосується не лише контенту, але й програмного коду, який також може запозичуватися і використовуватися на інших проєктах;

– принцип доступності – будь-який проєкт, що відноситься до Web 2.0, орієнтований на залучення простого користувача;

– принцип колективізму – будь-який проєкт розвивається та існує саме тому, що над ним працює великий колектив, і чим більше користувачів у сервісу, тим більше він ефективний;

– принцип кооперації – користувачі і розробники перебувають у постійній взаємодії та співпраці. Механізми коментування, редагування, запозичення є невід’ємними для будь-якого проєкту;

– принцип інтерактивності дає змогу легко отримати відгук від великої кількості користувачів Мережі.

У свою чергу бібліотечні установи прагнуть активно використовувати можливості Web 2.0 в повсякденній практиці та шукають інноваційні шляхи надання послуг відповідно до змін у культурній моделі поведінки нового покоління користувачів. Тому стосовно бібліотечних установ мова йде про Бібліотеку 2.0, засновану на технологіях Web 2.0. Термін Бібліотека 2.0 з’явився трохи пізніше ніж Web 2.0. Запропонував його М. Кейсі (М. Casey), IT-директор публічної бібліотеки округу Гвіннетт (Gwinnett County Public Library) в Атланті. Головною метою Бібліотеки 2.0 є покращення комунікації з користувачами та спрямування їх до потрібних матеріалів, запропонувавши допомогу через звичні для них канали.

За словами співробітника Німецької державної бібліотеки П. Дановскі, «термін “Бібліотека 2.0”» означає не лише використання технології, прийнятої в Web 2.0. Бібліотека 2.0 означає також, що бібліотека стає важливим учасником світу Web 2.0. Потенціал розвитку цієї технології дуже важливий. Потрібно бути готовими сприйняти інтелектуальну

допомогу. Користувачі можуть стати новими партнерами, вони можуть допомогти поліпшити обслуговування» [1].

Крім того, науковці, які присвятили свої праці новим бібліотечним сервісам, сходяться на думці, що послуги, реалізованими бібліотечними установами в електронному середовищі та адресування широкому колу віддалених користувачів, можуть і повинні розвиватися і в змістовному плані, і в плані застосування нових технологій, можливих у рамках «Бібліотеки 2.0» (соціальні мережі, вікі, блоги, RSS-формат). Для організації інформації на сайтах, поряд з текстовими документами, необхідно більш ширше використовувати аудіоматеріали, відеодокументи.

Концепція «Бібліотека 2.0» – це новий погляд на бібліотечне обслуговування в цілому. Одна з головних ідей для бібліотечних фахівців полягає в тому, що продовжуючи надавати послуги тим, хто приходить до бібліотеки, потрібно вийти за межі приміщень бібліотеки, і почати просувати послуги людям там, де вони взаємодіють. Очевидно, що ключові завдання Бібліотеки 2.0 стосуються не того, як забезпечити доступ до книг та інформації, а в першу чергу, впровадження інновацій, того, як побудувати спільноту однодумців, які можуть збагатитися через участь у соціальних сервісах. Бібліотека 2.0 – це заохочення користувачів ділитися їхніми ідеями через лист, рейтинг, коментарі про все, що стосується бібліотечної колекції та обслуговування, заохочення користувачів бібліотечних співтовариств брати участь, роблячи внесок своїми думками на ресурси, які вони використовували і нові, до яких вони хотіли б отримати доступ.

На сьогодні головними напрямками впровадження веб-технологій у бібліотечних установах є: створення інформаційних сайтів і порталів, віртуальне довідкове обслуговування, оптимізація електронних каталогів, заснування репозитаріїв відкритого доступу, використання веб-орієнтованих автоматизованих бібліотечно-інформаційних систем.

Особливо актуальним постає питання визначення перспективних напрямів розвитку бібліотечних установ на основі використання новітніх веб-технологій.

Слід зазначити, що серед сучасних веб-сервісів, що можуть бути корисними для бібліотечних установ, є: системи управління контентом, порталні технології; mashup-додатки; RSS-формати; платформи створення форумів, сервіси створення анкет, тестів, вікторин, вірту-

альних читальних залів, виставок, екскурсій, турів, форумів; chat-обслуговування та collaborative browsing; crowd-sourcing технології (тегування, wiki-портали, співтовариства для виявлення споживчого інсайту, user generated-конкурси, бази колективного досвіду, соціальні рекомендаційні системи, хештеги); новітні соціальні медіа та ін.

Також важливим є питання ефективного керування контентом веб-сайта, основне завдання якого, це постійне оновлення інформації та надання різних інформаційних сервісів користувачам. При цьому, основними перешкодами є відсутність фахівців з розробки та підтримки веб-додатків у штаті бібліотечних установ і веб-продуктів, зорієнтованих на бібліотечних фахівців. Важливим розв'язанням цієї ситуації є використання програмних комплексів управління контентом (content management system), наприклад, системи Libcms, яка дає змогу будь-якому бібліотечному фахівцеві наповнювати, оновлювати та редагувати сайт. Особливістю системи Libcms є те, що цей продукт створювався як масштабне рішення, за допомогою якого можна створювати як невеликі бібліотечні сайти, так і складні інформаційні портали [2].

Водночас існує помітна проблема, це інтеграція різнорідних інформаційно-комунікаційних ресурсів багатьох учасників інформаційного середовища та створення системи розподіленого введення даних із можливостями різних рівнів повноважень на їх редагування та публікацію. Вирішенням цієї проблеми є використання сучасних портальних технологій як середовища, що передбачає можливість інтеграції та агрегації великого обсягу неоднорідних даних, наявність розвинутих механізмів пошуку та засобів персоніфікації вмісту порталу.

На сьогодні розвиток функціональних можливостей і сервісів Web 2.0 дає змогу користувачам більш активно брати участь у процесі змістового опису ресурсів в ЕК бібліотечних установ. Це проводиться шляхом застосування тегів.

Під тегом у цьому випадку розуміють неконтрольоване ключове слово, яке може як відображати зміст, так і бути функціональним. Бібліотека 2.0 дає змогу бібліотечним фахівцям і користувачам додавати ключові слова (теги) в запису електронного каталогу. Жоден контрольований словник (авторитетний файл, тезаурус) або класифікаційна схема не можуть повністю відповідати вимогам користувачів. Тому дуже важливо, щоб і бібліотекарі працювали на базі Бібліотека 2.0.

У свою чергу бібліотечні фахівці повинні керувати тегами, фільтрувати, сортувати та доповнювати інформацію, використовуючи контрольовані словники і схеми класифікації. Крім того, бібліотечні установи оптимізують електронні каталоги та веб-сайти для полегшення їх індексування пошуковими системами Інтернету.

Слід зазначити, що великі бібліотеки за кордоном активно ведуть роботу з розширення функціональних можливостей каталогів та надання на їх базі доступу до більш різноманітного змісту шляхом додавання додаткової інформації до традиційних коротких бібліографічних описів видань у форматі MARC. У першу чергу, це можуть бути гіперпосилання на анотації, зміст, зображення обкладинок, рецензії, безпосередньо повні тексти документів на рекомендовану літературу та ін. Зокрема, Бібліотека Конгресу США здійснює включення змістів та оглядів; надання відсилок від бібліографічних описів до відповідних електронних ресурсів (наприклад, мережевий доступ до окремих публікацій у серіальному виданні).

У свою чергу науковці І. Сорокін і А. Скалабан [3] сформулювали такі вимоги до сучасного ЕК:

- ЕК повинен бути розроблений фахівцями з веб-технологіями, щоб відповідати всім сучасним веб-стандартам;

- довідники авторів, видавництва та серій, тезауруси та ін. повинні використовуватися як самостійні, повноцінні інформаційні об'єкти, а не лише як допоміжні для складання пошукових запитів;

- ЕК повинен надавати широкі можливості з пошуку, навігації та отримання інформації, веб-сторінки ЕК повинні мати високу зв'язність: велике число гіперпосилань, які допомагають користувачеві орієнтуватися в ЕК і отримувати додаткову інформацію;

- інтерфейс пошуку повинен бути максимально інтуїтивний, мінімізувати необхідні дії: має бути використаний автопідбір з довідників – підказка користувачеві при заповненні довідкових полів під час введення їм пошукового запиту;

- ЕК повинен бути оптимізований для індексації його пошуковими системами Інтернет, такими як Яндекс і Google, що забезпечить доступність та високу затребуваність користувачами ресурсів бібліотечних установ.

Втілення концепції Бібліотеки 2.0 в ЕК збільшує інтенсивність використання ЕК для пошуку інформації, завдяки високій зв'язності

сторінок, розширеним можливостям навігації. Пошук в ЕК стає більш простішим для непідготовленого користувача. Як наслідок база даних бібліотечної установи стає якісним і затребуваним інформаційним ресурсом Інтернет.

У більшості вітчизняних бібліотечних установах, завдяки старанням бібліотечних фахівців бібліографів, створено цінні, якісні, добре структуровані бази даних. Завдання ЕК нового покоління-засноване на принципах і технологіях Web 2.0 відображення цієї інформації в мережі Інтернет, створення на підставі бази даних бібліотеки якісного, багатофункціонального інформаційно-бібліографічного веб-ресурсу, який буде корисний та адекватний інформаційним потребам не лише читачів бібліотечної установи, а й всіх користувачів Інтернету.

Водночас більш детального дослідження потребують процеси інформаційного виробництва бібліотек, пов'язані з впровадженням у бібліотечне середовище технологій Web 2.0. Їхнє використання вивело виробництво інформації на новий рівень і заклало підвалини створення інформаційних продуктів, поширюваних лише в мережі Інтернет – сайтів, блогів, сторінок бібліотек у соціальних мережах.

Сьогодні багато бібліотечних установ успішно рекламують свої ресурси і послуги, бібліотечні фахівці починають заповнювати своїми блогами віртуальний світ. Для «просунутих» бібліотекарів блог – це ще одна можливість для реклами бібліотек та їх сервісів.

Блог – (англ. Blog, від web log – інтернет-журнал подій, інтернет-щоденник), це персональний сайт, що дає змогу вести текстові записи з використанням мультимедійних елементів [4]. Блог являє собою онлайн-щоденник, в якому у зворотному хронологічному порядку опубліковані записи, або їх ще називають, пости. Ще однією важливою особливістю блогу є те, що читачі можуть публікувати свої коментарі до повідомлень, що робить блог унікальним інтерактивним ресурсом. Інтерактивність, можливість для читачів залишати свої ремарки, є відмінною рисою персональних сайтів покоління Web 2.0.

Найчастіше бібліотечні фахівці використовують блог як простий інструмент для публікації новин бібліотечного світу.

Блог також є новим маркетинговим інструментом, що дає змогу знайти нового потенційного користувача. Блог відрізняється від стандартного новинного сайту тим, що дозволяє підписатися на новинні потоки,

що дає можливість, не відвідуючи щодня сотні сторінок завжди бути в курсі інформації. Нині блоги широко використовуються в бібліотечній галузі. Серед особливостей блогів як каналів комунікації виділяють простоту створення, доступність та прозорість, інтерактивність і можливість налагодження зворотного зв'язку, неформальність, незалежність, неконтрольованість, швидкість поширення, оперативність і регулярність оновлення інформації.

Крім того, перспективним у налагодженні інформаційно-комунікаційної взаємодії бібліотечного співтовариства стає використання сервісів хостингу: медіа-майданчиків, що дають змогу розміщувати фото-, відео- та аудіоматеріали; соціальних Share-сервісів – веб-ресурсів для зберігання та транслявання інформаційних об'єктів у різних форматах (PowerPoint, Word та Adobe PDF, Dif PDF та ін.). Очевидно, що запровадження веб-хостингу є важливим не лише на рівні встановлення професійних комунікацій та обслуговування користувачів, він стає альтернативним засобом організації та розміщення електронних каталогів, баз і банків даних бібліотечних установ, що існують за відсутності прямого виходу в Інтернет.

Також важливими в роботі сучасних бібліотечних установ стають сервіси для зберігання, обміну та спільної роботи над інформаційними об'єктами в режимі онлайн; сервіси для спільного зберігання та обміну мультимедійними файлами; сервіси відеоконференцій та їхні різновиди (BarCamp, BlogCamp); веб-орієнтований інтернет-пейджинг (meebo.com); сервіси проведення вебінарів (comdi.com, webinar.ru); вебкастинг (webcasting): зіпкасти (zipcast), діавлоги (diavlog), скайпкасти (skypecast) та ін.

На сьогодні найвідоміший проект «Web 2.0» – це Вікіпедія (енциклопедія, створена загальними зусиллями добровольців). Вона працює за технологією «wiki».

Wiki – це колекція веб-сторінок, що дає змогу будь-кому, хто має до них доступ, додавати або змінювати їх контент (інформаційне наповнення) за допомогою інструментів, що надаються самим сайтом. Wiki-wiki в перекладі з гавайського означає «швидко» [5].

На перший погляд змінюваний контент Вікіпедії не дає бібліотечній установі можливості включення в цей процес, оскільки основне завдання бібліотек – збереження: зберігати оригінальні тексти і бути

гарантом достовірності інформації. Але і в цьому проекті бібліотечна установа може взяти активну участь і залучити свого потенційного читача. Слід зазначити, що спільний проект був створений німецькомовною Вікіпедією спільно з Бібліотеками Німеччини. У Вікіпедії більше 20% від загального числа статей присвячено людям (персоналіям). При виникненні ідеї видати цей ресурс на компакт-диску, стало необхідно провести додаткову роботу із систематизації даних з метою представлення їх у різних форматах. Для реалізації цього проекту виникла ідея пов'язати статті у Вікіпедії з бібліотечними авторитетними файлами. Німецька національна бібліотека погодилася брати участь у втіленні цієї ідеї.

При цьому були зроблені деякі програмні зміни та створений інструмент для порівняння бібліотечних записів з метаданими Вікіпедії. Отже, кожен користувач міг самостійно провести роботу в порівнянні статті з даними авторитетного файлу і створити між ними зв'язок. У процесі роботи в бібліотеку надійшло багато пропозицій щодо внесення змін до авторитетних файлів, оскільки в них теж виявлялися помилки. Крім того, посилання з Вікіпедії тепер приводять читачів у каталог НБ Німеччини, будь-який користувач Вікіпедії може легко стати користувачем національної бібліотеки. Такий процес самоорганізації читачів, може служити реалізації внутрішніх бібліотечних цілей та дати бібліотеці додаткову можливість залучення в бібліотеку свого читача з Інтернету [6].

Розвиток технологій Web 2.0 забезпечує широкі можливості «цифрового» майбутнього бібліотечних установ. В електронному інтерактивному форматі пропонуються безоплатні готові технологічні рішення, що уможливають створення: дошок оголошень, електронних пам'яток і закладок, листків-сигналів, гостьових книг, віртуальних читальних залів, віртуальних виставок, екскурсій та турів, спеціалізованих форумів професійного спілкування (Invision Power Board), блогів, сервісів створення тестів (iPoll.ru, master-test.net, Vashopros.RU, virtualalex.ru, pollservice.ru, WebAnketa.com, MoyOpros.ru), електронної анкети та проведення опитувань (Jmatch, Jmix, Jquiz, JCross). Для закріплення звичайних форм бібліотечно-інформаційного обслуговування, що здійснюється через веб-сайти бібліотек – МБА та ЕДД, ВДС, створюються: відео- та Skype-довідки, chat-обслуговування та collaborative browsing –

технології, основані на соціально-орієнтованому програмному забезпеченні (Collaboration and Social Software).

Величезною популярністю у віртуальному просторі користується «чат-сервіс». Його перевага перед e-mail полягає в тому, що спілкування відбувається в режимі реального часу і читач отримує відповідь на питання в той момент, коли це йому необхідно, а не через кілька годин.

Чат (англ. Chat – «розмова») – мережевий засіб для швидкого обміну текстовими повідомленнями між користувачами Інтернету в режимі реального часу [7]. Зазвичай, під словом «чат» мається на увазі інтернет-ресурс з можливостями чату, чат-програма, рідше – сам процес обміну текстовими повідомленнями.

У бібліотечному обслуговуванні його використовують у довідково-інформаційній роботі. До реального спілкування додається віртуальне, яке спочатку здійснювалося в бібліотеках через e-mail. Уже нині бібліотечні установи можуть використовувати також і відеочат, що дасть змогу краще зрозуміти нюанси запиту користувача через його невербальні сигнали. Щоб оперативної відповісти на питання користувача бібліотечні установи використовують сервіси для миттєвого обміну повідомленнями. Так, спеціальне програмне забезпечення теебо, яке не потребує установки на комп'ютер користувача або бібліотечного фахівця, дає можливість організувати на сайті бібліотеці сервіс віртуальної довідкової служби та відповідати на запитання користувачів у режимі онлайн.

Іншим ефективним сервісом можна назвати RSS (Really Simple Syndication). RSS – сімейство XML – форматів, призначених для опису стрічок новин, анонсів статей, змін у блогах тощо. Інформація з різних джерел, представлена у форматі RSS, може бути зібрана, оброблена та представлена користувачеві в зручному для нього вигляді спеціальними програмами-агрегаторами або сучасними версіями найбільш популярних браузерів. Зазвичай за допомогою RSS дається короткий опис нової інформації, що з'явилася на сайті, і посилання на її повну версію. Інтернет-ресурс у форматі RSS називається RSS-каналом, RSS-стрічкою або RSS-фідом. Іншими словами, RSS – це дуже зручний спосіб інформувати про новини бібліотеки, а також оперативної надавати необхідну користувачам інформацію в електронному вигляді.

Важливе місце в бібліотечному середовищі займають Мультимедіа (латин. Multum + Medium) – комбінування різних форм представлення

інформації на одному носіїві, наприклад текстової, звукової та графічної, анімації та відео [8].

Мультимедійні сервіси, такі як фото (Flickr.com, Foto.mail.ru), відео (YouTube.com) і аудіо (i-Tunes) – сховища мультимедійної інформації, знаходять широке застосування особливо в бібліотечних установах [9].

Користувач максимально легко може завантажити фотографії зі свого мобільного телефону (або іншого джерела) на сайті, поділитися ними з усім світом. Можна виділяти на них об'єкти та описувати їх окремо, позначати їх мітками (ключовими словами) та можна надати це право іншим користувачам Інтернету.

Соціальні мережі: інтернет-спільноти Facebook, «ВКонтакте», YouTube та ін. відчують бум у кількості користувачів, оскільки стають місцем соціального спілкування, полегшують отримання потрібної інформації, а також дають унікальну можливість людям висловитися і знайти друзів за інтересами. Створення подібних профілів, сайтів у соціальних мережах – це спосіб встановити неформальний контакт з читачами, зняти у них бар'єри спілкування, відповісти на їхні запитання і запропонувати корисну інформацію.

Соціальна мережа – соціальна структура, утворена індивідами або організаціями. Вона відображає розмаїті зв'язки між ними через різноманітні соціальні взаємовідносини, починаючи з випадкових знайомств і закінчуючи тісними родинними зв'язками. Уперше термін було запропоновано в 1954 р. Дж. А. Барнесом (у роботі *Class and Committees in a Norwegian Island Parish, Human Relations*) [10].

Одним з видів соціальних мереж є розвинуті рекомендаційні сервіси. Folksonomie (folk – народний + taxonomy – розташування по порядку), інакше, рекомендаційний сервіс. Це практика категоризації інформації шляхом створення закладок і спонтанних смислових міток (тегі), які доступні для перегляду іншим користувачам.

Соціальні закладки – це засіб за допомогою якого користувачі Інтернету можуть ділитися, створювати, шукати та керувати закладками веб-ресурсів. На відміну від закладок у браузері соціальні закладки зберігаються не на жорсткому диску комп'ютера, а на сервері в мережі Інтернет. На базі рекомендацій інших людей читач робить вибір ресурсів і легко знаходить відповідні матеріали. Чим більше людей беруть участь

у сервісі, тим точнішим є прогноз і оцінка ресурсів. Основні переваги таких систем закладок:

- вирішують питання збереження закладок при, наприклад, перевстановлення операційної системи;
- отримання доступу до своїх закладок з будь-якого комп'ютера, який підключений до Інтернет;
- можливість доступу до закладок інших користувачів;
- систематизація закладок за допомогою категорій або міток;
- можливість ділитися з друзями та знайомими улюбленими сайтами.

Бібліотечні установи можуть використовувати сервіси соціальних закладок для створення навігаторів або замість традиційних «корисних посилань», що розміщуються на сайтах бібліотек. Також закладки можуть використовуватися бібліотечними фахівцями в прогнозуванні потенційного попиту на літературу та в раціональному комплектуванні фонду.

Слід зазначити, що багато бібліотечних установ представлено одразу в кількох соціальних мережах. Так, Національна бібліотека України ім. В. І. Вернадського (НБУВ) забезпечує інтернет-комунікацію зі своїми користувачами через мережі Facebook (<https://www.facebook.com/pages/Національна-бібліотека-України-імені-В-І-Вернадського/712692775441557>); Twitter (за адресою – <https://twitter.com/NBUV>); «ВКонтакте» (Група читачів НБУВ – <https://vk.com/club22008307>).

На веб-сайті (НБУВ) створено посилання, за допомогою якого можна перейти на сторінку бібліотеки у мережі Facebook.

Також можливість переходу з веб-сайту на власні сторінки у соціальних мережах надають усі національні бібліотеки України. У свою чергу, це Львівська національна наукова бібліотека ім. В. Стефаника – Facebook, Twitter; Національна медична бібліотека – Facebook, Google+, YouTube, Twitter; Національна історична бібліотека України має сторінки у мережах Facebook, Google+, YouTube; Національна парламентська бібліотека та Одеська національна бібліотека ім. М. Горького представлені сторінками у мережі Facebook та ін.

Водночас бібліотечні сторінки в соціальних мережах дають змогу більш удосконалити форми інформаційно-бібліотечного обслуговування користувачів, забезпечити надання оперативного доступу до нових надходжень, помітно підвищити його ефективність, інформування стосовно конференцій, виставок тощо.

Слід зазначити, що інформація мережевої сторінки постійно оновлюється. На сьогодні соціальні мережі є одними з основних і найшвидших поширювачів інформації. Головний зміст інформації бібліотечних установ у соцмережах це новини, які часто дубльовані із сайту бібліотеки, повідомлення, оголошення, анонси, звіти, презентації та інші різноманітні заходи. Основною функцією сторінки бібліотеки у соціальній мережі можна вважати керування використанням інформації, тобто спрямування користувача до нової, більш актуальної, корисної та цікавої інформації.

Нині сучасні бібліотечні установи спрямовують свої зусилля на охоплення веб-середовища соціальних мереж, яке для більшості сучасних користувачів є звичним способом спілкування, пошуком нової інформації та інших різноманітних інтересів. Отже, можна стверджувати, що подальший розвиток діяльності бібліотечних установ є можливим завдяки використанню широкого спектра новітніх веб-технологій.

Вітчизняним бібліотечним установам сьогодні важливо активніше вивчати інноваційний досвід зарубіжних бібліотек, оскільки тривалий етап «розгойдування» може призвести до відставання у вирішенні багатьох питань, пов'язаних з організацією електронного середовища бібліотек і впровадженням нових форм обслуговування користувачів.

Бурхливий розвиток комп'ютерних і мережевих технологій дає змогу бібліотечним установам на якісно новому рівні задовольняти інформаційні потреби користувачів, зокрема – надати можливість для отримання доступу до інформаційних ресурсів і послуг у мережевому режимі. Реальністю стає віддалене обслуговування користувачів, яким надано можливість отримувати бібліотечні послуги, не приходючи до бібліотеки, безпосередньо з робочого місця або просто з дому. Орієнтування бібліотечної роботи не лише на реального, а й на віртуального читача розширює аудиторію бібліотечної установи до глобальних масштабів.

Онлайніві сервіси сучасних бібліотечних установ є затребуваною формою обслуговування віддалених користувачів у мережевому середовищі, активно розвивається в усіх типах бібліотек світу, включаючи національні.

Література

1. Дановски П. Библиотека 2.0 и документы, созданные пользователями // П. Дановски // Научн. и техн. б- ки. – 2009. – № 5. – С. 54–61.
2. Бурчик М. Л. LibCMS эффективное средство для ведения сайта библиотеки [Электронный ресурс] / М. Л. Бурчик, Н. В. Соколова. – Режим доступа: <http://www.gpntb.ru/libcom9/disk/29.pdf>. – Загл. с экрана.
3. Сорокин И. В. Технологии Web и Web 2.0 как средства интеграции библиотек в современную электронную среду [Электронный ресурс] / И. В. Сорокин, А. В. Скалабан. – Режим доступа: <http://www.gpntb.ru/win/inter-events/crimea2010/disk/93.pdf>. – Загл. с экрана.
4. Blog [Электронный ресурс] // Вікіпедія. – Режим доступу: <https://uk.wikipedia.org/wiki/Блог>. – Назва з екрана.
5. Wiki [Электронный ресурс] // Вікіпедія. – Режим доступу: <https://uk.wikipedia.org/wiki/Вікі>. – Назва з екрана.
6. Шишкин Ю. Технологии «Web 2.0» как инструмент формирования современного имиджа библиотеки / Ю. Шишкин // Библиотековедение. – 2010. – № 3. – С. 45–50.
7. Chat [Электронный ресурс] // Вікіпедія. – Режим доступу: <https://uk.wikipedia.org/wiki/Чат>. – Назва з екрана.
8. Multum [Электронный ресурс] // Вікіпедія. – Режим доступу: <https://uk.wikipedia.org/wiki/Мультимедіа>. – Назва з екрана.
9. Новые библиотечные сервисы [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://unatlib.org.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=1956&catid=1. – Загл. с экрана.
10. Соціальна мережа [Электронный ресурс] // Вікіпедія. – Режим доступу: http://uk.wikipedia.org/wiki/Соціальна_мережа. – Назва з екрана.
11. Веб-технології в бібліотеках: нові можливості [Электронный ресурс] – Режим доступу: <http://bo0.k.net/index.php?p=achapter&bid=13586&chapter=1>. – Назва з екрана.

References

1. Danovski, P. (2009). Biblioteka 2.0 i dokumenty, stvordannye polzovateliami [Library 2.0 and documents created by users]. *Nauchnyie i tehicheskie biblioteki – Scientific and Technical Libraries*, no. 5, pp. 54–61 [in Ukrainian].

2. Burchik, M. L. LibCMS effektivnoe sredstvo dlya vedeniya sayta biblioteki [LibCMS is an effective tool for maintaining the site of the library]. Retrieved from <http://www.gpntb.ru/libcom9/disk/29.pdf> [in Ukrainian].
3. Sorokin, I. V. Tehnologii Web i Web 2.0 kak sredstva integratsii bibliotek v sovremennuyu elektronnyuyu sredu [Web and Web 2.0 technologies as a means of integrating libraries into the modern electronic environment]. Retrieved from <http://www.gpntb.ru/win/inter-events/crimea2010/disk/93.pdf> [in Russian].
4. Blog: veb-sayt. Retrieved from <https://uk.wikipedia.org/wiki/> [in Ukrainian].
5. Wiki: veb-sayt. Retrieved from <https://uk.wikipedia.org/wiki/> [in Ukrainian].
6. Shishkin, Y. (2010). Tehnologii «Web 2.0» kak instrument formirovaniya sovremennogo imidzha biblioteki [Technologies «Web 2.0» as a tool for forming a modern image of the library]. *Bibliotekovedenie – Library Science*, no. 3, pp. 46–50 [in Russian].
7. Chat: veb-sayt. Retrieved from <https://uk.wikipedia.org/wiki/> [in Ukrainian].
8. Multum: veb-sayt. Retrieved from <https://uk.wikipedia.org/wiki/> [in Ukrainian].
9. Novyye biblioteknyie servisy [New library services]. Retrieved from http://unatlib.org.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=1956&catid=1 [in Ukrainian].
10. Social network: veb-sayt. Retrieved from <https://uk.wikipedia.org/wiki/> [in Ukrainian].
11. Veb-tehnologii v bibliotekah: novi mozhlyvosti [Web technologies in libraries: new opportunities]. Retrieved from <http://bo0.k.net/index.php?p=achapter&bid=13586&chapter=1> [in Ukrainian].

Стаття надійшла до редакції 22.08.2017.

Valentyna Medvedeva,

Cand. Sci. (Historical), Senior Researcher,

V. I. Vernadsky National Library of Ukraine

The Value of Modern Web Technologies in Customer Service Library Institutions

Recently librarianship has undergone significant changes caused by wide-spread use of computers, digital systems and the Internet. New technologies simplify the

processes of transmitting the request, receiving and delivering information. However, with increasing use of electronic resources, the attendance of libraries decreases. This forces librarians to seek innovative service approaches and prompts the provision of services by methods that are user-friendly. Most of the new services introduced in the library service over the past few years have been linked to the use of Web 2.0 technologies. Web 2.0 feature is attracting users to content and to reuse content. This means the creation of Internet-based Web-based platforms, the success of which depends on how users engage in their content content.

In turn, librarians seek to actively use Web 2.0 capabilities in their everyday practices and look for innovative ways of delivering services in line with changes in the cultural model of the behavior of a new generation of users.

Today, the main areas of implementation of web technologies in library institutions are: the creation of information sites and portals, virtual reference services, the optimization of electronic catalogs, the establishment of open access repositories, the use of web-oriented automated library information systems.

Keywords: library institutions, web technologies, internet services, library services.