

**Сучасні проблеми застосування інформаційних технологій
в бібліографічному обслуговуванні читачів бібліотек
м. Харкова**

Тодорова Євгенія Миколаївна

Доцент Харківської державної академії культури

Шапар Олег Миколайович

Випускник Харківської державної академії культури 2010
р. факультету «Бібліотекознавства та інформатики»,
спеціаліст,

e-mail: shapar.oleg@gmail.com

Обслуговування читачів в електронному середовищі – це неминучий і закономірний шлях, по якому вже йдуть і, рано чи пізно, підуть всі бібліотеки. Масштабні перетворення, пов'язані з включенням мережевих інформаційних масивів в систему обслуговування читачів, беруть початок з моменту отримання бібліотекою доступу до Інтернету за наявності розгалуженої внутрішньобібліотечної локальної мережі. Саме існування каналу з високою пропускною спроможністю (від 128 Кб) у поєднанні з достатнім числом робочих станцій в читацькій зоні дозволяє приступити до поступового перерозподілу інформаційного навантаження, яке традиційно лягає на фонд книг і періодичних видань, на Інтернет-джерела.

Інтенсивність переходу на цифрові носії в значній мірі визначається їхнім типом: найдинамічніше цей процес відбувається у вузівських, академічних і бібліотеках бізнес-структур, і повільніше – в публічних (масових) бібліотеках.

Наявність постійного доступу до Інтернет-ресурсів спочатку ледве помітно, а потім все більше впливає на структуру інформаційного наповнення бібліотеки. Спочатку доступ до інформаційних масивів Мережі використовується як факультативний сервіс і абсолютно не враховується при

Друга науково практична конференція «Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства», 23 вересня 2010 р, Львів, Україна

визначенні напрямів і обсягів комплектування, а згодом – доступ до Інтернету перетворюється на невід’ємну характеристику бібліотечного обслуговування. Бібліотекарі, створивши Інтернет-зал, швидко усвідомлюють, що його відвідуваність часто перевищує відвідуваність інших читальних залів, наприклад, галузевих відділів обласних універсальних бібліотек. Кількість читачів, що приходять в бібліотеку переважно для користування Інтернет-ресурсами, неухильно зростає майже кожного місяця.

Якісним зрушенням в підході до обслуговування читачів є початок оформлення підписки на комерційні повнотекстові бази даних. Доступ до цих цифрових зібрань знаменує нову еру бібліотечного сервісу, коли бібліотека перестає бути фактичним утримувачем джерел. Можливість користування електронними версіями документів дозволяє певною мірою відмовитися від звичних процесів комплектування, опрацювання і систематизації, не говорячи вже про безпосередню роботу з фондом. При цьому інформаційна забезпеченість читачів не знижується, навіть більше, сучасні технології дозволяють їм звертатися до повнотекстових баз даних безпосередньо з оселі або з роботи, використовуючи для цього web-сайт бібліотеки. Сама бібліотека в цьому випадку продовжує виконувати посередницькі функції, забезпечуючи безкоштовний доступ читачів до документів, і, ширше – до інформації.

Звичайно, подібна трансформація вимагає вагомої попередньої підготовки. Перш за все, має бути проведений ретельний аналіз того, які з "паперових" ресурсів можуть бути безболісно замінені на електронні, або примірниковість яких джерел може бути скорочена за рахунок наявності в Інтернеті їхніх електронних аналогів. Така заміна стосується спочатку періодичних видань. При цьому доцільно керуватися не формальними, а змістовними критеріями. Наприклад, при існуванні в Інтернеті добре розроблених і таких, що стабільно актуалізуються, сайтів, можливі відмова або скорочення

Друга науково практична конференція «Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства», 23 вересня 2010 р, Львів, Україна

примірниковості друкованих журналів аналогічної тематики. Інформаційна забезпеченість читачів при цьому не знижується, а переважно навіть збільшується.

Поступове збільшення частки електронних ресурсів в сукупному інформаційному потенціалі бібліотеки в обов'язковому порядку супроводжується низкою супутніх заходів. На бібліотечному web-сайті обов'язково розміщується список періодичних видань і книг, доступних в Мережі. У читацькій зоні мають бути вивішені оголошення про можливість і порядок доступу до електронних версій документів, а відомості про них занесені в довідково-бібліографічний апарат. Огляд потенціалу Інтернету повинен стати частиною загальної ознайомлювальної характеристики ресурсів і послуг, що надаються бібліотекою для читачів, які щойно записалися.

Поступова оцифровка фонду впливає на зміст роботи співробітників відділів обслуговування. Замість доставки документів з книгосховища і назад, більше часу відводиться консультуванню читачів при їхньому зверненні до електронних ресурсів бібліотеки.

Одним з напрямів інформаційного обслуговування читачів, який найінтенсивніше розвивається, є *електронна доставка документів (ЕДД)* в цифровій формі. Ця форма обслуговування передбачає забезпечення віддалених абонентів повними текстами статей з журналів і газет, розділами з книг, збірок і інших видів документів з фондів бібліотеки. Фактично ЕДД приходить на зміну службам міжбібліотечного абонементу, які виконували аналогічні завдання в доінтернетівський період. Історично електронна доставка документів базувалася на простому копіюванні джерела за допомогою розмножувальної техніки і пересиланні читачеві копій факсом або звичайною поштою.

З розповсюдженням Інтернету технологічна база електронної доставки значно удосконалилася. В наш час документи найчастіше скануються і пересилаються абонентові

Друга науково практична конференція «Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства», 23 вересня 2010 р, Львів, Україна

електронною поштою. При використанні режиму електронної доставки документів, віддалений абонент отримує не тільки відомості про документ, але і безпосередньо сам документ, не звертаючись фізично в бібліотеку. Обслуговування читачів відбувається повністю у віртуальному режимі, що відкриває нову грань в діяльності бібліотеки і відкриває чималі перспективи.

Проте для ЕДД головними на сьогоднішній день є не технологічні, а юридичні проблеми самого процесу електронної доставки. Річ у тім, що при виготовленні копій бібліотека часто вступає в конфлікт з власниками авторських прав на копійоване видання. Існує своєрідний люфт в законодавстві, що дозволяє бібліотекам обходити цей гострий момент, посилаючись, наприклад, на те, що електронна доставка документів є не чим іншим, як продовженням діяльності міжбібліотечного абонементу в нових умовах. Проте, надання бібліотеками послуги електронної доставки документів, переважно як платної, і отримання від цього матеріальної вигоди, в перспективі може привести до серйозних правових конфліктів з видавничим бізнесом [3].

Серед сучасних технологій бібліотечно-бібліографічних процесів значне місце посідає *онлайн*овий бібліотечний сервіс (ОБС). Під ОБС розуміється діяльність бібліотеки із забезпечення дистанційного доступу користувачів комп'ютерної мережі до інформаційного ресурсу у вигляді документних та комунікаційних електронних баз, що передбачає процес інтерактивної взаємодії між клієнтською та серверною сторонами. Відповідно до цього можна сформулювати декілька основних ознак цього виду бібліотечного сервісу: дистанційність, діалоговість, інтерактивність, полісуб'єктність, віртуальність, комплексність, загальнодоступність тощо.

За ознакою типу інформаційного ресурсу ОБС поділяється на документний та комунікаційний. *Документний сервіс* – це надання повного або обмеженого доступу до інформаційного ресурсу, який містить документну інформацію. *Комунікаційний*

Друга науково практична конференція «Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства», 23 вересня 2010 р, Львів, Україна

сервіс – це надання повного або обмеженого доступу до інформаційного ресурсу, який забезпечує можливість інтерактивного обміну недокументною інформацією.

Можна назвати такі *форми ОБС*: пошукові сервіси, лінгвістичні сервіси, довідкові сервіси, навчальні та ігрові сервіси, навігаційні сервіси, торговельні ресурси, сервіси масової комунікації [7].

ОБС вже набув системних рис, тобто всі види бібліотечних послуг, що надаються в онлайн-режимі, розглядаються в єдиному комплексі. Проте цей прогресивний напрям інноваційної діяльності бібліотек вимагає від бібліотечних працівників чіткого розуміння динаміки розвитку сучасних програмних засобів для створення такого роду систем. Ринок програмного забезпечення постійно змінюється, тому бібліотеки, якщо вони прагнуть залишатися популярними серед користувачів, повинні займатись вивченням нових технологій, аналізувати доцільність їх використання та постійно працювати над покращенням сервісних можливостей власних систем [8]. Одним із цікавих проєктів є *онлайн-довідкова служба* у режимі реального часу, через веб-чат – новий і модний напрям розвитку бібліотечного і довідкового обслуговування. Віртуальна довідкова служба є логічним кроком подальшого розвитку практики прийому замовлень, видачі довідок по телефону і використання електронної пошти. Важливими перевагами технології є миттєва реакція на запит користувача, особиста допомога бібліотекаря в задоволенні його запиту і можливість користувачу не відриватися від комп'ютера і не відключати свій модем від мережі при отриманні довідки.

Аналіз практичного досвіду наукових та навчальних бібліотек м. Харкова свідчить про те, що в бібліотеках вдається організувати такі віртуальні послуги: продуману і зручну для клієнтів систему черговості виконання їхніх запитів бібліотекарем; можливість користувачу спілкуватися з конкретною людиною або шляхом передачі повідомлень, або безпосередньо голосом (проводити сеанси Інтернет-телефонії);

Друга науково-практична конференція «Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства», 23 вересня 2010 р., Львів, Україна

передачу користувачу готових (підібраних у відповідь на його запит) текстів (ця операція називається «page push») або інших мережевих документів, а не тільки повідомлення їхніх Інтернет-адрес; «живий» супровід роботи користувача у мережі, оперативну допомогу в проведенні пошуку («escorting», «co-browse»); коопероване користування програмними продуктами, що знаходяться у мережі; надання керівнику можливості контролювати якість бібліотечно-інформаційних послуг, що надаються користувачам.

На жаль, сьогодні бібліотеки м. Харкова мало використовують технології віртуального обслуговування читачів. Багато з бібліотечних сайтів «скупі», сервіси одноманітні і не охоплюють всієї сукупності потреб користувачів. Тут бібліотеки іноді взагалі лише обмежуються публікацією в Інтернеті електронного каталогу та декількох баз даних із наданням користувачам простих можливостей пошуку в них. Про он-лайнову комунікацію або хоча б зворотний зв'язок із користувачами на таких сайтах навіть не може бути й мови [7].

Серед установ, які активно застосовують он-лайнові бібліотечно-бібліографічні технології помітно вирізняються вузівські та наукові бібліотеки. Віртуальна довідкова служба та електронна доставка документів створені та використовуються одночасно у таких бібліотеках м. Харкова, як Державний заклад «Харківська державна наукова бібліотека ім. В. Г. Короленка» [9], Науково-технічна бібліотека Національного аерокосмічного університету ім. М. Є. Жуковського «Харківський авіаційний інститут» [5], бібліотека Харківського Національного Університету Радіоелектроніки [2] тощо. Тільки віртуальну довідкову службу використовують у таких установах, як Центральна наукова бібліотека Харківського Національного Університету ім. В. Н. Каразіна [10], бібліотека Харківського Гуманітарного Університету «Народна Українська Академія» [1] тощо. Деякі з бібліотек власних віртуальних послуг не виконують, але на своїх веб-сайтах мають посилання на такі

Друга науково практична конференція «Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства», 23 вересня 2010 р, Львів, Україна

послуги, прикладом цього є Наукова технічна бібліотека Національного технічного університету «Харківський політехнічний інститут» [4], яка має посилання аж на 5 довідкових служб бібліотек України.

Таким чином, наукові та навчальні бібліотеки м. Харкова активно впроваджують обслуговування читачів за допомогою сучасних інформаційних технологій. Віртуальна довідкова служба, електронна доставка документів активно працюють у багатьох бібліотеках харківських ВНЗ, доводячи цим зручність та попит на подібні послуги. Важливим ривком до існування мережі глобального віртуального бібліографічного обслуговування є створення та функціонування Корпоративної віртуальної довідкової служби наукових бібліотек м. Харкова, яка організує свої послуги за територіальною ознакою та участю бібліотек різних типів, орієнтуючись на модель, яка дозволяє користувачу шукати відповідь в архіві довідок, а вже потім ставити запитання. До складу кооперації вже входять 5 бібліотек: Державний заклад «Харківська державна наукова бібліотека ім. В. Г. Короленка», Центральна наукова бібліотека Харківського національного університету ім. В. Н. Каразіна, бібліотеки Харківського національного університету радіоелектроніки, Харківського гуманітарного інституту «Народна українська академія», Харківського економіко-правового університету, міська спеціалізована музично-театральна бібліотека ім. К. С. Станіславського. В перспективі передбачається розширення кола бібліотек, що належать до кооперації.

Список використаних джерел:

1. Бібліотека Харківського Гуманітарного Університету «Народна Українська Академія» : [Електрон. ресурс]. – Режим доступу : <http://www.nua.kharkov.ua/>. – Заголовок з екрану.

Друга науково практична конференція «Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства», 23 вересня 2010 р, Львів, Україна

2. Бібліотека Харківського Національного Університету Радіоелектроніки: [Електрон. ресурс]. – Режим доступу : <http://lib.kture.kharkov.ua/>. – Заголовок з екрану.

3. Интернет в профессиональной информационной деятельности: учебник : [Электрон. ресурс]. – Режим доступа : <http://textbook.vadimstepanov.ru/index.html>. – Загол. с экрана.

4. Наукова технічна бібліотека Національного технічного університету «Харківський політехнічний інститут» [Електрон. ресурс]. – Режим доступу : <http://library.kpi.kharkov.ua/>. – Заголовок з екрану.

5. Науково-технічна бібліотека Національного аерокосмічного університету ім. М. Є. Жуковського «Харківський авіаційний інститут» : [Електрон. ресурс]. – Режим доступу : <http://library.khai.edu/>. – Заголовок з екрану.

6. Онлайн-справочная служба // Науч. и техн. б-ки. — 2002. — № 5. — С. 79–81.

7. Соловяненко Д. В. Онлайн-бібліотечний сервіс як один із видів бібліотечного сервісу / Д. В. Соловяненко // Наук. праці Нац. бібл. України ім. В. І. Вернадського. — К., 2003. — Вип. 11. — С. 200–222.

8. Соловяненко Д. В. Стратегія забезпечення онлайн-бібліотечного сервісу / Д. В. Соловяненко // Наук. праці Нац. бібл. України ім. В. І. Вернадського. — К., 2004. — Вип. 13. — С. 99–108.

9. Харківська державна наукова бібліотека ім. В. Г. Короленка: [Електрон. ресурс]. – Режим доступу : <http://korolenko.kharkov.com/>. – Заголовок з екрану.

10. Центральна наукова бібліотека Харківського Національного Університету ім. В. Н. Каразіна: [Електрон. ресурс]. – Режим доступу : <http://www-library.univer.kharkov.ua/>. – Заголовок з екрану.

Друга науково-практична конференція «Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства», 23 вересня 2010 р, Львів, Україна