

16. Бакуменко В. Д. Формування державно-управлінських рішень: Проблеми теорії, методології, практики : моногр. / В. Д. Бакуменко. — К. : Вид-во УАДУ, 2000. — 328 с.
17. Амосов О. Організаційно-аналітичне забезпечення прийняття управлінських рішень стосовно державного регулювання сучасної української економіки / Олег Амосов, Андрій Дегтяр // Вісн. НАДУ. — 2003. — №3. — С. 24–30.
18. Ковальчук К. Ф. Интеллектуальная поддержка принятия экономических решений / К. Ф. Ковальчук ; отв. ред. О. П. Суслев. — Донецк : НЭП НАН Украины, 1996. — 224 с.
19. Семенюк Е. П. Інформаційно-аналітична діяльність у структурі та механізмах соціальної практики / Е. П. Семенюк // Науково-технічна інформація. — 2003. — № 2. — С. 42–44.
20. Сорока М. Б. Національна система реферування української наукової літератури / М. Б. Сорока ; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. — К. : НБУВ, 2002. — 209 с.
21. Афонцев С. Неопределенность и проблемы экономической трансформации / С. Афонцев // Мировая экономика и междунар. эконом. отношения. — 1996. — № 10. — С. 20–23.

Надійшла до редакції 16.01.2012 р.

УДК 01(073)

Є. М. ТОДОРОВА, О. М. ШАПАР

ПРОБЛЕМИ ВПРОВАДЖЕННЯ ВІРТУАЛЬНИХ БІБЛІОТЕЧНО-БІБЛІОГРАФІЧНИХ ПОСЛУГ У БІБЛІОТЕКАХ М. ХАРКІВ

Розглядаються можливості та якість віртуальних послуг, які надаються користувачам за допомогою веб-сайтів бібліотек Харківка.

Ключові слова: *віртуальні бібліографічні послуги, електронні підручники, електронні бібліотеки, мультимедійні ресурси, віртуальне інформування, аналітичний огляд.*

Рассматриваются возможности и качество виртуальных услуг, которые предоставляются пользователям веб-сайтов библиотек Харькова.

Ключевые слова: *виртуальные библиографические услуги, электронные учебники, электронные библиотеки, мультимедийные ресурсы, виртуальное информирование, аналитический обзор.*

Possibilities and quality of virtual services which are given to users of web-sites of libraries of Kharkov are considered.

Key words: *virtual bibliographic services, electronic books, digital libraries, multimedia resources, virtual information, analytical review.*

Передові українські бібліотеки перебувають наразі на такому етапі свого розвитку, коли проведена комп'ютеризація є стійким підґрунтям для активного втілення і використання можливостей мережі Інтернет. Можна сказати про віртуалізацію або мережелізацію бібліотечної діяльності, коли надання бібліотечних послуг починає здійснюватися не лише за допомогою внутрішньої локальної мережі, а й завдяки підключеному до бібліотеки додатковому каналу — глобальному мережево-інформаційному.

Я. Л. Шрайберг зазначав, що електронні підручники й електронні бібліотеки, Інтернет-доступ до бібліотечних фондів та дистанційне навчання, розвиток освітніх технологій і впровадження нових форм бібліотечно-інформаційного обслуговування на основі розподілених повнотекстових електронних і мультимедійних ресурсів — основні параметри спільного розвитку бібліотек та університетів як двигунів суспільного прогресу, як перетворювачів інформаційного суспільства в суспільство знань [5].

Як стверджує у своїй статті І. Ю. Красильникова [11], нині в роботі можна використовувати електронні каталоги та бази даних інформаційно-бібліотечних установ, звертатися в он-лайн-режимі до електронних зведених або розподілених каталогів, оформляти електронне замовлення безпосередньо з сайтів бібліотек, користуватися електронною поштою для листування і виконання/отримання довідок, здійснювати електронну доставку документів. І це не всі можливості у використанні в бібліотечній діяльності інформаційного сервісу Інтернету, потенціал якого, безперечно, є далеко не вичерпаним.

Але початок використання українськими бібліотеками мережі Інтернет для роботи зі своїми користувачами потребує дослідження стосовно якості, змістовності та відповідності вимогам суспільства такої інформаційної діяльності.

Раніше до тематики віртуальних послуг бібліотек у своїх працях зверталися такі дослідники, як Я. Л. Шрайберг [5–6], Р. С. Гиляревський [1], С. Д. Колегаєва [2], І. Ю. Красильникова [3–4] та ін. В матеріалі статті за основу дослідження взято організацію інформаційного обслуговування користувачів бібліотек через Інтернет та рівень упровадження можливостей віртуального виконання інформаційних запитів у провідних бібліотеках Харкова.

Серед послуг, що надаються сьогодні бібліотеками в Інтернеті є такі: доступ до віддалених баз даних і електронних дошок оголошень у діалоговому режимі; телеконференції та списки розісланих новин в електронній формі; служби новин у корпоративних мережах; доступ до першоджерел та отримання копій документів; довідково-інформаційні послуги [2]. Це найпоширеніші послуги,

але їхній перелік цим не вичерпується і, взагалі, можна сказати, що поняття «віртуальна послуга бібліотеки» відображає лише компонентну частину інформаційної діяльності бібліотек в Інтернеті.

Під бібліотечно-бібліографічними віртуальними послугами (або «мережево-віртуальними послугами») надалі розумітиме діяльність бібліотек по виконанню інформаційних запитів користувачів через Інтернет. Тобто маються на увазі послуги, які за своєю специфікою можуть виконуватися віддалено через мережу Інтернет через здійснення комунікативного акту між користувачем ресурсів бібліотеки та бібліотекарем, працюючим з користувачами віртуально (через Інтернет).

При такому підході варто зазначити: якщо бібліотека здійснює деякі із своїх послуг тільки через внутрішню локальну мережу бібліотеки, використовує для цього інформаційно-технічне обладнання бібліотеки (або читацьке обладнання для здійснення, наприклад, передачі отриманої інформації в межах бібліотеки), то такі послуги не можна вважати віртуальними мережевими послугами, оскільки при цьому доступ до ресурсів бібліотеки не здійснюється віддалено, тобто через Інтернет.

Мережево-віртуальні послуги по своїй суті можна замовляти з абсолютно кожної точки доступу до Інтернету (все, що потрібно для цього — комп'ютерне обладнання та доступ до Інтернету). Обмежень на виконання запиту при цьому також не повинно виникати: відіслати по електронній пошті отримані результати можна будь-куди, єдина умова — бути користувачем бібліотеки, але така умова діє не на всі віртуальні послуги, що здійснюються різними бібліотеками.

Віртуальні послуги можуть виконуватися як безоплатно, так і через грошові перекази.

Взявши за основу типологію С. Д. Колегаєвої [2], серед віртуальних послуг, які набули найбільшого поширення, можна виділити такі: електронний каталог, електронна доставка документів (ЕДД), поцифрування, віртуальна довідка, веб-сайти бібліотек (або веб-ресурси бібліотек).

Ознакою віртуального інформування є те, що користувач сайта бібліотеки з інформацією ознайомлюється самостійно, для цього не потрібно бути користувачем бібліотеки і при цьому не відбувається комунікаційного акту між користувачем та бібліотекарем, дії користувача не контролюються — зворотний зв'язок з бібліотекою відсутній.

Розглянемо елементи віртуального інформування, які носять унікальний або новаторський характер, використовуються лише в окремих бібліотеках та різняться своєю структурою.

Для розкриття переваг і недоліків бібліотечних віртуально-мережевих послуг та віртуального інформування проаналізуємо інформаційну складову сайтів наукових та деяких вузівських бібліотек Харкова.

Державний заклад «Харківська державна наукова бібліотека ім. В. Г. Короленка» [5] надає декілька віртуальних послуг. Одна з них — електронна доставка документів (ЕДД) — платна послуга, за допомогою якої можна замовити електронні копії документів (серед них — статті з газет і журналів, карти, атласи, окремі частини з книжок до 30 сторінок), описи 7 винаходів до патентів і авторських свідоцтв, стандарти, нормативні документи України щодо стандартизації) із фондів бібліотеки. У процесі виконання запиту здійснюється сканування сторінок потрібних документів як без розпізнавання тексту (2 грн за сторінку), так і з розпізнаванням (2 грн 60 коп. за сторінку).

Крім ЕДД, у ДЗ «ХДНБ ім. В. Г. Короленка» 5 днів на тиждень (крім суботи, неділі та державних свят) працює віртуальна довідкова служба, за допомогою якої можливо безплатно отримати відповіді на запити з усіх галузей знань. За добу виконується 10 запитів, один запит на добу для одного користувача.

На сайті Харківської обласної універсальної наукової бібліотеки [14] можна ознайомитися з матеріалами віртуальних книжкових виставок, які організують у бібліотеці, з інформацією про випущені бібліотекою видання (бібліографічними покажчиками, методичними матеріалами, інформаційними виданнями, вебліографією).

Науково-технічна бібліотека Національного технічного університету «Харківський політехнічний інститут» [13] власних віртуальних послуг не надає, але на головній сторінці веб-сайта має посилання на віртуальні довідкові служби, серед яких — «Корпоративна віртуальна довідкова служба наукових бібліотек Харкова» й інші довідкові служби бібліотек України (всього 5 назв).

У Науковій бібліотеці Харківського національного університету радіоелектроніки [11] працює віртуальна довідкова служба, яка виконує довідки за разовими запитамі віддалених користувачів, є загальнодоступною та безплатною для всіх категорій користувачів бібліотеки. Відповіді на запити надають бібліографи науково-бібліографічного відділу бібліотеки. Довідки для користувачів виконуються на основі фонду бібліотеки ХНУРЕ, локальної мережі університету, глобальної мережі Інтернет. Бібліотека виконує такі типи запитів, як тематичні, фактографічні, адресні, уточнюючі. Також у бібліотеці університету працює електронна доставка документів (ЕДД) — безплатна сервісна послуга для

співробітників і студентів ХНУРЕ — можливість замовити електронну копію друкованих видань із фондів бібліотеки й одержати її за допомогою мережевих технологій. Для ЕДД пропонуються електронні копії статей з періодичних журналів, збірників і фрагментів книг з фонду бібліотеки ХНУРЕ. Загальний обсяг замовлення не повинен перевищувати 30 сторінок книги.

На веб-сайті Науково-технічної бібліотеки Національного аерокосмічного університету ім. М. Є. Жуковського «Харківський авіаційний інститут» [12] працює віртуальна довідково-бібліографічна служба (ВДБС), яка виконує різні запити віддалених користувачів. Вона зумовлює взаємодію спеціаліста служби і віддаленого користувача в інтерактивному режимі, дозволяє йому отримати відповідь на бібліографічний або фактографічний запит, а також здійснювати пошук виконаних запитів і використати їх за власним бажанням. Також у бібліотеці працює служба електронної доставки документів, яка пропонує надання копій видань (статей та малооб'ємних творів, матеріалів з книг обсягом не більше 30 стор.); копіювання документа повністю або переважаючої його частини не здійснюється.

У Центральній науковій бібліотеці Харківського національного університету ім. В. Н. Каразіна [15] працює безплатна довідково-бібліографічна служба «Віртуальний бібліограф». Виконуються 3 запити на добу. Можна отримати відповіді на такі запити: пошук у фонді бібліотеки конкретного видання; тематичні запити; різноманітні відомості і факти, які можна знайти за допомогою довідкової літератури; про історію Харківського університету і міста Харків; пошук інформації в мережі Internet. Служба не складає списків літератури для наукових робіт, не надає готових рефератів, курсових або дипломних робіт.

На сайті Наукової бібліотеки Харківського державного університету харчування та торгівлі [10] можна знайти інформацію про нові надходження до фонду бібліотеки (подаються в хронологічному порядку у вигляді бібліографічних списків, вказується кількість примірників). Віртуальних послуг бібліотека не виконує — усі інформаційні послуги в електронному середовищі здійснюються в межах бібліотеки на її комп'ютерному обладнанні (наприклад, бібліотека проводить віртуальні виставки та складає електронні тематичні списки літератури).

На сайті Інформаційно-бібліотечного центру Харківської державної зооветеринарної академії [6] користувачі мають доступ до джерел з електронною бібліографічною інформацією, серед яких — бібліографічні списки рекомендованої літератури; ретроспективні бібліографічні посібники, серед яких біобібліографічні

показчики вчених ХДЗВА, бібліографічний показчик наукових праць викладачів ХДЗВА; співробітників тематичні показчики літератури з фонду ХДЗВА, які в цілому охоплюють проміжок часу від 1799 до 1945 рр.

Бібліотека Харківського національного педагогічного університету ім. Г. С. Сковороди [2] не має свого окремого сайту, її сторінка розміщена на сайті університету, окремо від сторінки бібліотеки самостійним блоком у структурі сайту розміщено каталог літератури. Також не всі мовні елементи в інформаційній структурі сайту переведені з англійської на російську та українську мови, що робить користування сайтом не дуже зручним.

Відділ комплектування і технічної обробки документів бібліотеки ХНПУ ім. Г. С. Сковороди з 2003 р. веде електронний каталог, але доступ до нього поки що є тільки в межах університету: у відділах довідково-бібліографічному і комплектування та технічної обробки документів, також каталогом можна скористатися через локальну мережу в лабораторіях кафедри інформатики, аспірантську залу і комп'ютерний клас факультету іноземної філології.

У бібліотеці Харківського гуманітарного університету «Народна українська академія» [1] працює віртуальна довідкова служба бібліотек Харкова. За допомогою фахівців тут можна отримати відповіді на запитання, пов'язані з пошуком інформації за всіма тематичними загальноосвітніми напрямками, а також відомості про Україну. До складу цієї служби входять 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 університету «Народна українська академія», Харківського економіко-правового університету, міська спеціалізована музично-театральна бібліотека ім. К. С. Станіславського.

На нещодавно відкритому сайті бібліотеки Харківської державної академії культури [3] можна знайти інформацію про новини роботи бібліотеки та її сайту, відомості про історію, структуру, правила користування бібліотекою та електронного читального залу, дані про такі ресурси бібліотеки: бібліографічний список відеофільмів з медіатеки ХДАК, відомості про передплачені періодичні видання за 2009-2010 рр. Крім того, сайт бібліотеки у своїй структурі має посилання на електронний каталог, секцію книгообміну, віртуальні виставки, повтотекстові БД (методичні матеріали, підручники/посібники, збірники ХДАК, тематичні колекції,

газетні публікації), видавничу діяльність ХДАК, корисні посилання тощо. На жаль, поки що ці підрозділи сайта не функціонують, і перебувають у стадії розробки, але в перспективі бібліотека планує втілювати послуги бібліографічного інформування в повному обсязі.

Таким чином, більшість провідних бібліотек міста Харкова поступово опановують можливості обслуговування користувачів через мережу Інтернет.

Розглянувши можливості бібліотечно-бібліографічного обслуговування через Інтернет, ми дійшли висновків, що за способом одержання інформації (наявності комунікаційного акту між користувачем та бібліотекарем), діяльність бібліотеки в Інтернеті може бути представлена віртуальним інформуванням та наданням віртуальних послуг.

Проаналізувавши якість надання цих послуг у провідних бібліотеках Харкова, можна констатувати, що більшість бібліотек ще не використовує всього доступного потенціалу мережі Інтернет. Якщо віртуальне інформування зі своїми можливостями достатньо повно представлено на більшості сайтів бібліотек міста, то віртуальні послуги здійснюються лише частково, а то й зовсім не надаються.

Причин такого стану діяльності бібліотек з використанням Інтернету може бути багато — необізнаність у всіх комунікаційних можливостях Інтернету, як наслідок — розвиткові послуг бібліотеки через Інтернет не приділяється належної уваги, що можна пояснити фінансовими труднощами і негараздами, подолати які можливо лише за державної комплексної підтримки діяльності бібліотек. Цьому може сприяти усвідомлення необхідності для суспільства систематизованих знань, постачальниками яких мають усі шанси стати модернізовані бібліотечно-інформаційні центри, необхідність у яких мають визнати на всіх рівнях управління інформаційною інфраструктурою держави. Ще Я. Л. Шрайберг зазначав, що роль бібліотеки в інформаційному суспільстві повинна значно зміцнитися — її положення між державою і громадянами дозволить оптимально організувати й об'єктивно представити суспільно значущу інформацію [6].

Специфіка віртуальних послуг робить можливим надання бібліотеками деяких з них на платній основі. В результаті інтелектуальної переробки інформації виникає додаткова вартість, яку в інформаційних центрах і мережах оплачують споживачі [1]. Слід зважати на те, що фінансування бібліотек через платні послуги являє собою лише додаткове джерело фінансування, причому

нестабільне по своїй суті за ринкових умов. Як відомо, бібліотека відповідно до свого «Положення» і термінологічно — це установа, а не підприємство, тому головним джерелом фінансування бібліотек повинні бути тільки державні кошти.

Віртуальні послуги бувають платними, хоча за умов розвинутої інформаційної культури та технологізації суспільства, а особливо, коли інформаційна культура людей постійно підвищується внаслідок дії так званого «закона часу») користувач може виконати їх власноруч, без будь-яких незручних витрат. І тому можна прогнозувати, що деякі джерела фінансування (наприклад, віртуальне розпізнавання сканованого тексту) не будуть приносити прибуток на суспільно-поточному рівні, а радше відійдуть до послуг для вузького кола користувачів (стануть не необхідною послугою, а послугою за вимушеною необхідністю).

Актуальною послугою поступово стає віртуальне замовлення аналітичних оглядів літератури рефератів тощо, але нині поки що такі платні послуги в розглянутій статті в бібліотеках не виконуються.

В подальшому передбачається дослідження віртуальних послуг найбільших бібліотек України і світу з метою узагальнення та використання передового досвіду.

Список літератури

1. Гиляревский Р. С. Научная библиотека в эпоху электронных коммуникаций / Р. С. Гиляревский // Науч. и техн. б-ки. — 1998. — № 7. — С. 3–12.
2. Колегаева С. Д. Информационные услуги общедоступных библиотек: современные и будущие тенденции / С. Д. Колегаева // Библ. дело — XXI в. — 2009. — № 2. — С. 159–176.
3. Красильникова И. Ю. Критерии качества и измерения услуг межбиблиотечного абонементов и доставки документов / И. Ю. Красильникова // Науч. и техн. б-ки. — 2010. — №5. — С. 31–40.
4. Красильникова И. Ю. Развитие автоматизации межбиблиотечного абонементов и доставки документов в крупных научных библиотеках / И. Ю. Красильникова // Науч. и техн. б-ки. — 2009. — № 6. — С. 18–35.
5. Шрайберг Я. Л. Библиотеки и университеты в электронно-информационной среде: первые шаги на пути от информационного общества к обществу знаний: ежегод. докл. конф. «Крым 2005» / Я. Л. Шрайберг // Науч. и техн. б-ки. — 2006. — № 1. — С. 27–42.
6. Шрайберг Я. Л. Библиотеки, компьютерные технологии и информационное общество: год прошедший и год грядущий / Я. Л. Шрайберг // Науч. и техн. биб-ки. — 2003. — №1. — С. 28–58.

Надійшла до редакції 20.12.2011 р.