

Олександр ІСАСНКО,

в. о. наук. співроб. відділу бібліотекознавства НБУВ, канд. іст. наук

БІБЛІОТЕЧНЕ ДИСТАНЦІЙНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ В УКРАЇНІ НА СУЧАСНОМУ ЕТАПІ

У статті розглядаються складові дистанційного інформаційного обслуговування користувача сучасної бібліотеки. Подано загальну характеристику основних видів бібліотечних дистанційних послуг, описано принципи та механізми їх функціонування, детально проаналізовано виконання віртуальної довідки провідними бібліотеками України.

Ключові слова: дистанційне інформаційне обслуговування, дистанційні бібліотечні послуги, електронна доставка документів, віртуальна довідка, дистанційне замовлення документів, бібліотечний веб-сайт.

Сучасний етап розвитку та поширення інформаційних технологій в Україні дає можливість розглядати веб-сайт, зокрема, як основний і надзвичайно дієвий інструмент дистанційного інформаційного обслуговування (ІО) користувачів бібліотек усіх типів і видів. Ідеться не лише про ознайомлення відвідувачів веб-сайту зі структурою, розкладом роботи, контактною інформацією та місцезнаходження бібліотеки тощо. Наразі для сучасної бібліотеки є нормою ведення електронного каталогу нових надходжень і оперативне оновлення останнього на власному веб-сайті, формування та представлення тематичних списків літератури та повнотекстових документів, інформування про книжкові й мистецькі виставки та проведення культурно-масових заходів, представлення систематизованого переліку веб-посилань (лінків) з анотаціями, наведення впорядкованої довідкової соціальної чи наукової інформації тощо. Зокрема, питання організації та функціонування бібліотечних онлайн-виставок (на прикладі бібліотечно-архівної колекції Фонду Президентів України НБУВ) розглянуто в статті Г. Нежурбіди та С. Польовик [17].

Вищенаведені інформаційні сервіси веб-сайтів бібліотек є простими, і ми можемо класифікувати їх як пасивні. Проте сучасний користувач, з урахуванням значного пришвидшення життя і всіх соціально-економічних і політичних процесів, потребує створення й залучення в практику роботи веб-сайтів бібліотек активних інформаційних сервісів – замовлення літератури через Інтернет, надання довідкової інформації в дистанційному режимі, отримання вичерпної консультації в інтерактивному режимі.

Дотичним до роботи веб-сайту бібліотеки є дистанційний сервіс галузевого, тематичного, видового тощо інформування певних користувачів, категорій чи груп останніх, про нові надходження документів до бібліотеки засобами електронної пошти. Для прикладу, Н. Орлеанська пропонує використовувати специфічні сервери, при роботі з якими заздалегідь замовлену тематичну інформацію, яку регулярно підбирають фахівці, формуючи бібліографічні добірки з зазначенням відповідних електронних адрес, систематично розсилають користувачам електронною поштою [19, с. 24].

Розвиток інформатики та відповідних технологій представлення й передавання даних стимулював потребу в модернізації традиційних механізмів розподілу й поширення бібліотечно-інформаційних ресурсів та активізував експерименти з новими інформаційними технологіями для покращення й пришвидшення ІО користувачів, у тому числі в дистанційному режимі.

Надзвичайно стрімкий прогрес у галузі технологій передавання даних через комп'ютерні мережі зумовлює той факт, що генеральним напрямом розвитку бібліотечно-інформаційного сервісу стає дистанційна форма обслуговування користувачів, тобто забезпечення всіх вищевизначених етапів дистанційного обслуговування шляхом формування, доступу та використання електронних ресурсів та засобів телекомунікаційного зв'язку [2, с. 50].

Послуга з виконання віртуальної довідки та сервіс ІСQ-консультант є абсолютно доступним для реалізації будь-якою сучасною бібліотекою, проте чомусь і досі не є поширеним явищем. Дані послуги мають спільне завдання – оперативно в інтерактивному або у відстроченому режимі надати якомога повну інформацію довідкового змісту на разовий дистанційний запит користувача. На нашу думку, виявляється доцільним створення у великих бібліотеках окремих підрозділів, що об'єднують технології виконання віртуальної довідки й «ІСQ-консультанта», які органічно доповнюватимуть одна одну. Цілком імовірно, що з часом такі підрозділи виконуватимуть більшу частину роботи з надання довідок і консультацій порівнянно з традиційними відділами довідково-бібліографічного обслуговування та консультантами біля каталогів.

Спробуємо детальніше проаналізувати умови та механізми функціонування віртуальної довідки в провідних бібліотеках України.

Вислів «віртуальна довідка» уже глибоко вкоренився в бібліотечно-інформаційну термінологію і наразі майже не викликає бажання в багатьох фахівців писати статті, досліджуючи питання: «чи вважати “віртуальну довідку” довідкою», “віртуальна” – це те, чого не існує?» тощо.

Надання довідкової інформації в дистанційному режимі через Інтернет на разовий запит користувача бібліотеки прийнято спрощено називати «віртуальна довідка».

Очевидним є той факт, що впровадження й використання даного сервісу можливе лише за наявності в бібліотеки власного веб-сайту чи принаймні веб-сторінки. Вітчизняний бібліотечний веб-простір саме у XXI ст. отримав розвиток такої зручної послуги як віртуальна довідка.

На сьогодні уже кілька десятків бібліотек (точну цифру визначити важко, до того ж, уже за півроку вона може істотно збільшитися) надають послуги віртуальної довідки. Зокрема, виявлено, що 16 ОУНБ (тобто більша частина) на власних веб-сайтах пропонують і виконують таку послугу. Також даний сервіс є досить поширеним серед дитячих бібліотек. Крім того, віртуальну довідку виконують у національних, державних та публічних бібліотеках, а також у бібліотеках вищих навчальних закладів (ВНЗ). Окреме місце належить найбільшому вітчизняному корпоративному проекту «Об'єднана віртуальна довідкова служба», організаційним, технічним і науково-методичним центром якого виступає Національна бібліотека України для дітей (НБУД) [7], і до якої наприкінці 2009 р. входило більше 10 бібліотек різних видів та відомчого підпорядкування (державна, ОУНБ, бібліотека ВНЗ, міські публічні для дорослих та міські й обласні бібліотеки для дітей). Формально-змістовий аналіз даного сервісу, проведеного безпосередньо на відповідних сторінках 32 веб-сайтів бібліотек, виявив ряд питань і моментів, які потребують ґрунтовного вивчення й предметної оцінки.

Розпочнемо з місця представлення даної послуги чи знаходження відповідного гіперпосилання. На 26 веб-сайтах «віртуальна довідка» представлена на головній сторінці, що цілком логічно й природно; на головному сайті Національної парламентської бібліотеки України є посилання на професійний (бібліотечний) сайт бібліотеки – «Бібліотечному фахівцю», на якому «віртуальна довідка» міститься на головній сторінці [15]; на трьох веб-сайтах «віртуальна довідка» розміщена в розділі «Послуги»; на сайті Львівської державної обласної бібліотеки для дітей «віртуальна довідка» міститься лише в розділі «Для дорослих» [18], оминувши розділ «Для дітей»; на веб-сайті системи бібліотеки для дітей м. Дніпропетровськ є лише посилання на веб-сайт НБУД (!), яке міститься в підрозділі «Корисні посилання» розділу «Ресурси» [16], що є найнеадекватнішим розташуванням «віртуальної довідки».

Назв у даного сервісу на різних сайтах теж багато – від лаконічних «віртуальна довідка», «електронна довідка», «библиографическая справка», «бібліографічна довідка», «вопрос библиотекарю» чи «on-line довідка» до «віртуальна довідкова служба», «віртуальна бібліографічна довідка», «об'єднана довідкова служба бібліотек України» чи «об'єднана віртуальна довідка дитячих бібліотек України».

Наступним пунктом аналізу була наявність і змістове наповнення правил користування даною послугою. Загалом, на семи веб-сайтах

таких правил узагалі не виявилось, що є досить дивним, оскільки користувач, зайшовши на «віртуальну довідку», позбавлений будь-якої інформації про можливості даного сервісу. Також потрібно сказати про учасників корпоративного проекту «Об'єднана віртуальна довідкова служба». Лише на сайті Донецької ОУНБ ім. Н. К. Крупської наведена коротка інформація про дану послугу [6]. Усі інші бібліотеки обмежилися лише прямим гіперпосиланням на сторінку «віртуальна довідка» НБУД, що є вкрай некоректним стосовно користувача.

Змістове наповнення правил користування даною послугою є досить типовим. Зазначаються робочі дні й години прийому запиту, строки виконання послуги, що можна запитувати, відповіді на які запити не надаються, які бібліотечно-інформаційні ресурси використовуються в процесі виконання запиту, послідовність і форми надсилання запиту й отримання відповіді, телефони, адреса бібліотеки. На більшості веб-сайтів є спеціальні форми заповнення запиту. Однак потрібно відзначити, що на п'яти сайтах відсутній будь-який пошук – за датою, тематикою, галузевою чи предметною ознаками, за текстами запитів чи відповідей тощо.

Варто зауважити, що впадає у вічі надмірне табу, якими переповнені правила: «питання типу “Тарас Шевченко” не приймаються»; «не даємо відповіді електронною поштою»; «... на такі питання бібліографи не відповідають»; «... такі запити вилучаються»; «кількість запитів обмежена»; «списки джерел інформації надаються в обмеженій кількості»; «запити, що виходять за межі правил, видаляються»; «інформація не надається» тощо. Не важко здогадатись, що подібні обмеження відлякують користувачів.

Натомість, такі фрази і блоки як «наші поради»; «як задати питання»; «перш ніж задати питання, поцікавтесь, може на таке запитання вже була відповідь раніше»; «формулюйте свій запит якнайконкретніше – це допоможе оператору дати Вам правильну відповідь»; «для отримання вичерпної й релевантної відповіді на запит вкажіть свій вік, місце навчання чи роботи, спеціалізацію, з якою метою Ви звертаєтесь до нас, в якій сфері буде використана отримана інформація тощо» сприяють встановленню дружніх заочних стосунків користувача й бібліографа.

Набагато доцільнішим є шлях, за яким у правилах будуть детально вписані умови, форми, типи, ресурси та інші критерії надання відповідей на питання або виконання запитів.

Якщо ж говорити про фактичні умови виконання віртуальної довідки, то викликає подив надзвичайно мала кількість запитів, що приймаються однією бібліотекою – від двох до п'яти за день (виконання – від одного до трьох днів), до того ж лише в робочі дні тижня з 9.00 до 17.00. Якщо взяти до уваги численні й інші обмеження (у тому числі – один запит від одного користувача, не більше 5–10 джерел на одне питання

тощо), то даний сервіс можна з легкістю перекваліфікувати в лотерею, гаслом якої буде «кому пощастило з тих, хто встигнув».

Серед найфундаментальніших та найдосконаліших текстів правил користування віртуальною довідкою варто відзначити сайти Харківської державної наукової бібліотеки ім. В. Г. Короленка [9], Чернігівської державної ОУНБ ім. В. Г. Короленка [10], Наукової бібліотеки Східноукраїнського національного університету ім. Володимира Даля [11], Вінницької ОУНБ ім. К. А. Тімірязєва [20], Луганської ОУНБ ім. О. М. Горького [4], Публічної бібліотеки ім. Лесі Українки м. Київ [8], Херсонської ОУНБ ім. Олесь Гончара [12].

Варто також сказати й про специфіку надання послуги. Наприклад, на сайті Херсонської обласної бібліотеки для дітей функціонує віртуальна правова довідка [13], де відповіді на запити користувачів, що мають правознавчий (юридичний) характер і за темою стосуються дитинства, сім'ї або школи, дають юристи Дніпровського районного управління юстиції в м. Херсон.

У бібліотеках ВНЗ віртуальною довідкою, як правило, можуть скористатися лише студенти, аспіранти та співробітники даного ВНЗ, оскільки практичне користування веб-сайтом можливе лише після авторизації [введення номера посвідчення, читацького чи студентського (аспірантського) квитка й пароля].

Замовлення та отримання документів через Інтернет є надзвичайно трудомістким і складним технологічним процесом. Адже йдеться про увесь комплекс робіт, необхідних для повноцінного і якісного функціонування даної послуги. Насамперед це формування електронного каталогу. Провідні бібліотеки вже накопичили достатній масив записів у власних базах даних для здійснення такого сервісу. І вже постає питання про поступове проведення ретрокаталогізації. Іншим важливим аспектом є повноцінне й достовірне відображення місцезнаходження і статусу документа, який має намір замовити читач. Тому що користувач в електронному каталозі хоче відразу бачити результат пошуку й можливість отримати потрібний йому документ. Третьою складовою сервісу є напрацювання зручного й оперативного механізму реалізації даної технології. Послуги з електронної доставки документів, у тому числі зі здійсненням сканування, а також вибіркоче поширення інформації та інформування про нові надходження й бібліотечно-інформаційні новини виконуються за допомогою електронної пошти або спеціалізованих програм. Даний сервіс також є цілком доступними до виконання сучасною бібліотекою. Однак ці послуги здебільшого вже є платними, а тому їх впровадження має бути не лише обґрунтованим і затребуваним, а й бути цікавим і привабливим (як в інформаційному, так і в ціновому аспектах) для певних категорій, груп чи навіть окремих користувачів. Саме така вибіркочність і гнучкість з боку бібліотеки відіграють вирішальну роль в успішності

запропонованих послуг. У даному випадку існування шаблонів у підходах, преїскурантів цін не повинно обмежувати уяву користувача і бібліотекаря.

Дослідники, які вивчають розвиток електронної доставки документів (ЕДД) у бібліотеках Росії, відзначають, що останнім часом ми є свідками змін парадигми бібліотечної діяльності, змін функціональних механізмів бібліотеки, оскільки відбувається формування нової стратегії глобального доступу до інформаційних ресурсів незалежно від їх місцезнаходження. І бібліотеки шукають своє місце в новому глобальному електронно-інформаційному середовищі. ЕДД, без сумніву, є важливою складовою цієї стратегії [14, с. 142].

Вивчаючи досвід електронної доставки документів у Німеччині, В. Вібке зазначає, що традиційна доставка літератури через МБА забирала кілька тижнів, тобто термін виконання замовлення настільки довгий, що врешті-решт узагалі може відпасти необхідність у самому замовленому документі. Спочатку з запровадженням ЕДД у Німеччині лише бібліотекарі могли приймати замовлення й шукати документи в електронному каталозі бібліотек чи різноманітних базах даних (БД), проте пізніше БД стали доступні через Інтернет, і користувачі отримали змогу самостійно шукати й замовляти необхідні їм документи [5, с. 203].

Один з перших проектів системи ЕДД в Україні був реалізований у 1997–1999 рр. за програмою INTAS (Міжнародної асоціації сприяння співробітництву з науковцями країн СНД) НБУВ і Національним науковим центром (ННЦ) «Харківський фізико-технічний інститут», у рамках якого з найбільших бібліотек Західної Європи відбувалося безкоштовне отримання ксерокопій наукових статей згідно з запитом користувачів науково-дослідних установ країни. НБУВ була визначена координатором приймання замовлень від установ і організацій із Західної України, ННЦ – зі Східної України. Замовлення здійснювались в електронній формі в режимі онлайн, пізніше – через електронну пошту [3, с. 50].

Підсумовуючи викладене вище, можемо стверджувати, що необхідною передумовою та інформаційно-ресурсною базою для розвитку сервісів дистанційного обслуговування, у тому числі ЕДД, є електронна бібліотека (ЕБ) – сукупність різноманітних БД, у тому числі повнотекстових, які створюються конкретною бібліотекою чи до яких остання має доступ.

Досліджуючи досвід створення та особливості і умови функціонування ЕБ за кордоном, В. Андреев констатує: «Бібліотеки спрямували свої зусилля на надання доступу до електронних документів і ресурсів Інтернет, як до тих, що є у власних фондах, так і до тих, що доступні з інших бібліотек чи інформаційних центрів телекомунікаційними каналами» [1, с. 9], тобто мова йде про формування ЕБ та єдиного інформаційного середовища – спочатку місцевого, регіонального, національного і, нарешті, міжнародного чи світового. Важливе місце в оперативно-

му задоволенні інформаційних потреб користувачів, а також фундаментальної складової формування ЕБ належить бурхливому розвитку електронних газет і журналів [21].

Також потрібно підкреслити, що важливим аспектом функціонування ЕДД є встановлення й дотримання всіма учасниками певного бібліотечно-інформаційного середовища єдиних правил, стандартів і механізмів представлення документів, передавання даних тощо. Тому що лише такий підхід надасть можливість повною мірою реалізувати потенціал та переваги даного сервісу.

На кінець 2009 р. послуги з ЕДД надавали, зокрема, такі провідні вітчизняні бібліотеки: Одеська національна ордена Дружби народів наукова бібліотека ім. М. Горького, Харківська державна наукова бібліотека ім. В. Г. Короленка, Тернопільська та Дніпропетровська ОУНБ, Запорізька ОУНБ ім. О. М. Горького та Донецька ОУНБ ім. Н. К. Крупської, а також Наукова бібліотека Східноукраїнського університету ім. Володимира Даля.

Також важливою складовою ЕДД є можливість дистанційного замовлення документів. Таку послугу на власних веб-сайтах наразі пропонують, зокрема, НБУД, Херсонська ОУНБ ім. Олеса Гончара, Публічна бібліотека ім. Лесі Українки м. Київ, Наукова бібліотека ім. М. Максимовича Київського національного університету імені Тараса Шевченка, Науково-технічна бібліотека ім. Г. І. Денисенка Національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут», Наукова бібліотека Національного університету «Кієво-Могилянська академія».

Започаткування повноцінного функціонування бібліотечного форуму, а також проведення інтернет-семінарів, конференцій та інших заходів може дозволити собі лише велика бібліотека. У даному випадку варто говорити не так про технічну підтримку таких проєктів, як про якість, різноманітне й цікаве їх наповнення. Адже зрозуміло, що популярність бібліотечних форумів, мабуть, ніколи не зможе зрівнятися з аналогічними розважальними та комерційними інтернет-проєктами. Більше того, повноцінна діяльність великої кількості бібліотечних форумів також неможлива. А відтак, доцільно організувати такі форуми в кількох провідних бібліотеках у різних регіонах країни, а учасниками й співорганізаторами зможуть бути багато інших бібліотек та інших інституцій. Різноманітному наповненню таких форумів потрібно приділяти багато уваги, адже ефективність проведених в їх межах заходів (семінари, конференції, методичні та організаційно-управлінські наради, обговорення актуальних питань бібліотечно-інформаційного законодавства тощо), при добре організованій роботі, зможе в багато разів перевищувати аналогічні заходи, що проводяться бібліотеками традиційним способом фізичного зібрання учасників.

Список використаних джерел

1. *Андреев В. А.* Электронные библиотеки: опыт создания за рубежом / В. А. Андреев // Науч. и техн. б-ки. – 1998. – № 2. – С. 8–11.
2. *Баркова О.* Електронна бібліотека як перспективний засіб організації доставки документів та обслуговування по МБА / О. Баркова // Бібл. вісн. – 2002. – № 1. – С. 47–54.
3. *Баркова О.* Інформаційне обслуговування науковців за програмою INTAS (1997–1999) / О. Баркова // Бібл. вісн. – 2000. – № 3. – С. 49–51.
4. Виртуальная справочная служба // Луг. ОУНБ им. О. М. Горького : веб-сайт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.library.lg.ua>. – Загл. с экрана.
5. *Вібке В.* Електронна доставка документів: досвід Німеччини / В. Вібке // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського. – К., 2002. – Вип. 9. – С. 202–209.
6. Виртуальная довідка // Дон. ОУНБ ім. Н. К. Крупської : веб-сайт [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.library.donetsk.ua>. – Назва з екрана.
7. Виртуальная довідка // Нац. б-ка України для дітей : веб-сайт [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://chl.kiev.ua>. – Назва з екрана.
8. Виртуальная довідка // Публіч. бібліотека ім. Лесі Українки м. Києва : веб-сайт [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://lucl.lucl.kiev.ua>. – Назва з екрана.
9. Виртуальная довідка // Харк. держ. наук. б-ка ім. В. Г. Короленка : веб-сайт [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://koroenko.kharkov.com>. – Назва з екрана.
10. Виртуальная довідка // Черніг. держ. ОУНБ ім. В. Г. Короленка : веб-сайт [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://libkor.cg.ukrtel.net>. – Назва з екрана.
11. Виртуальная довідкова служба // Наук. б-ка Східноукр. нац. ун-ту ім. Володимира Даля : веб-сайт [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.library.snu.edu.ua>. – Назва з екрана.
12. Виртуальная довідкова служба // Херсон. ОУНБ ім. Олесь Гончара : веб-сайт [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.lib.kherson.ua>. – Назва з екрана.
13. Виртуальная правова довідка // Херсон. облас. б-ка для дітей : веб-сайт [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.kidrights.kherson.ua>. – Назва з екрана.
14. *Глухов В. А.* Развитие электронной доставки документов в библиотеках России / В. А. Глухов, О. Л. Лаврик // Библиотечно-информационное обеспечение в области социальных и гуманитарных наук на пороге XXI века : материалы науч. конф., Москва, 26 мая 1998 г. / РАН. ИНИОН. – М., 1999. – С. 129–142.

15. Запитання-відповіді // Нац. парлам. б-ка України : веб-сайт [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://profy.nplu.org>. – Назва з екрана.
16. Корисні посилання // Система б-к для дітей м. Дніпропетровська : веб-сайт [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.childlib.dp.ua>. – Назва з екрана.
17. *Нежурбіда Г.* Організація бібліотечних онлайн-виставок (на прикладі бібліотечно-архівної колекції Фонду Президентів України НБУВ) / Г. Нежурбіда, С. Польовик // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського. – К., 2005. – Вип. 14. – С. 374–384.
18. Об'єднана віртуальна довідка // Львів. держ. обласна б-ка для дітей : веб-сайт [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://lodb.org.ua>. – Назва з екрана.
19. *Орлеанська Н.* Медичні бібліотеки в інформаційному забезпеченні інноваційних процесів у медичній галузі / Н. Орлеанська // Бібл. вісн. – 2004. – № 1. – С. 20–25.
20. Он-ліне довідка // Вінницька ОУНБ ім. К. А. Тімірязєва : веб-сайт [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.library.vn.ua>. – Назва з екрана.
21. *Tennant R.* Personalizing the digital library / R. Tennant // Libr. j. – 1999. – Vol. 124. – № 12. – P. 36–38.