

УДК 004.77:021.4

**Оксана Пригорницька,**

мол. наук. співроб. СІАЗ НБУВ

## **МЕРЕЖА ІНТЕРНЕТ ЯК ЗАСІБ ІНФОРМАЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ БІБЛІОТЕК**

Стаття присвячена розгляду найважливіших завдань бібліотек, зокрема забезпеченню вільного й необмеженого доступу сучасних користувачів до інформаційних ресурсів за допомогою інтернет-технологій.

*Ключові слова:* інтернет-ресурси, веб-сайти, електронна бібліотека, електронний каталог, віртуальні виставки, віртуальна довідкова служба.

Останнім часом бібліотечне обслуговування зазнало значних змін, пов'язаних з використанням комп'ютерів, цифрових систем та Інтернету. Ніколи ще ресурси бібліотеки не були такими доступними, як сьогодні. Нові технології спрощують процеси передачі запиту, отримання і доставки інформації. Сьогоднішні користувачі легко орієнтуються у віртуальній реальності, що змушує бібліотеки шукати інноваційні підходи щодо обслуговування і спонукає надавати послуги методами, зручними для читача.

Інформатизація бібліотек на практиці – це нові можливості в обслуговуванні читачів і абонентів, забезпечення доступності фонду, збереження каталогів, вивільнення співробітників від ряду рутинних робіт з підготовки картотек, видань, списків, замовлень, листів, звітної документації тощо. Та головне – максимальне використання світової скарбниці знань, забезпечення можливостей виходу в інформаційний простір для задоволення на сучасному рівні потреб користувачів у документній інформації. Ці завдання можливо вирішити лише за умови активного використання прогресивних інформаційних технологій на базі мережевої інтеграції інформаційних ресурсів [1].

Детально розкривають тему дослідження дистантних форм обслуговування публікації російських дослідників В. Агаджаняна, Р. Гіляревського, М. Гончарова, О. Сюттюренка, М. Меньєва, Ю. Хохлова, Я. Шрайберга (мережева інтеграція інформаційних ресурсів бібліотек).

В Україні проблему дистанційного забезпечення потреб користувачів активно розробляє Національна бібліотека України імені

В. І. Вернадського. Різні аспекти проблеми дистантного обслуговування висвітлюються в працях В. Горового, Л. Костенка та ін.

Сьогодні веб-сайти стають невід'ємною частиною бібліотеки й тому сприймаються як презентація її образу в інформаційному просторі.

Інформативність бібліотечних сайтів досягається шляхом розміщення матеріалів, що представляють найбільший інтерес для віртуальних відвідувачів, якими потенційно стають усі користувачі Інтернету. Зокрема відвідувачі до таких джерел звертаються до електронного каталогу, також до інших баз даних бібліотеки, бюлетенів нових надходжень, відомостей про склад фондів і розклад роботи відділів і філій, календаря поточних і майбутніх подій (книжкових виставок, презентацій нових видань тощо).

Також на веб-сайті бібліотеки, як правило, розміщується огляд історії і сучасний стан регіону, у якому розташовано бібліотеку, на основі власної краєзнавчої колекції, з ілюстраціями видів міста, історичні довідки, карти місцевості тощо. Крім інформації про бібліотеку та її ресурси, цінним є представлення переліку посилань на найбільш багаті в інформаційному відношенні джерела інших веб-сайтів, бібліотек, що робить сервер привабливим для користувачів, які шукають в Інтернеті систематизовану інформацію.

Оскільки веб-сайти відкриті для відвідування гостями з будь-якої точки планети, наявність англomовної версії, навіть в «урізаному» вигляді, надає значної привабливості бібліотекам.

Так, сайт Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського надає можливість своїм користувачам отримати доступ до таких інформаційних ресурсів бібліотеки, як електронний каталог, спеціалізовані каталоги, реферативна база даних, електронний фонд, тематичні зібрання, аналітичні матеріали СІАЗ, бібліотечні новини, передплачені ресурси, електронні наукові фахові видання, наукова періодика України, наукові установи, наукові біографії вчених, про В. І. Вернадського, про бібліотеку. Також сайт бібліотеки надає доступ до науково-інформаційних ресурсів Інтернету: пошукових систем, бібліотек України, національних бібліотек, електронних бібліотек, органів державної влади, національних університетів, енциклопедій, словників, газет та інтернет-видань.

Інтернет-портал бібліотеки щодоби відвідують 40–50 тис. користувачів. Особлива категорія абонентів – інформаційні служби органів державної влади, серед яких Верховна Рада України, Адміністрація Президента України й Кабінет Міністрів України.

Кількість користувачів порталу зростає експоненційно, збільшуючись на 30–40 % за рік (якщо 15 травня 2004 р. портал відвідали 2,3 тис. корис-

тувачів з різними інтернет-адресами, то 15 травня 2012 р. – 62,6 тис.). Спостерігається тенденція збільшення попиту на повнотекстові ресурси, що приводить до випереджаючого зростання трафіку (обсягу наданої користувачам інформації). Найбільш популярним є репозитарій електронних версій наукової періодики України – до нього звертається 80 % користувачів, яким щодоби надається 0,3 млн статей (три статті щосекунди).

За 2006–2010 рр. користувачами одержано 2,3 млн статей з електронних бібліотек зарубіжних постачальників наукової інформації [2].

Особливе місце на веб-сайті кожної бібліотеки займають власні електронні ресурси, зокрема електронна бібліотека та електронний каталог. Доступ до таких баз даних у режимі онлайн надає змогу віддаленим користувачам здійснювати цілодобовий пошук інформації та отримувати її незалежно від часу й місця знаходження.

Електронна бібліотека (ЕБ) – комплексна інформаційна система збору й зберігання представлених в електронній формі документів різних типів і видів, яка забезпечує при одноразовому введенні ресурсу в систему можливість багатоаспектної обробки й багаторазове використання інформації для задоволення різноманітних інформаційних потреб, з оперативним розподіленим багатокористувацьким доступом через єдиний інтерфейс [3].

Створення ЕБ надає змогу підвищити ефективність та оперативність обслуговування користувачів, розширити способи збереження культурної спадщини, що зберігається в фондах бібліотек, запобігти зношуванню фізичних примірників, розширити потенційно доступні джерела комплектування бібліотечних фондів, а також забезпечити додаткові можливості науково-дослідної роботи.

Порівняно з традиційними бібліотеками електронні мають ряд потенційних переваг:

- доставляють інформацію користувачу на місце замовлення інформації – досить мати комп'ютер, підключений до комп'ютерної мережі;
- надають більше можливостей з пошуку інформації та її обробки, оскільки практично будь-яке слово в тексті може бути пошуковим виразом;
- забезпечують доступ до унікального документа, для роботи з яким раніше вимагалось приїхати в сховище, де він зберігався; дають бібліотекам й архівам можливість забезпечити широкий доступ користувачів до своїх фондів за допомогою виставлення їх у комп'ютерну мережу;
- дають можливість бібліотекам постійно підтримувати свої

інформаційні ресурси в актуальному стані, оскільки оновлення електронної версії документа простіше, ніж друкарської;

- інформація доступна цілодобово й повсюдно;
- інформаційні матеріали можуть бути представлені в різних форматах (текст, база даних, діаграма);
- інформаційне середовище може бути інтегровано з новими формами спілкування за допомогою таких технологій, як електронна пошта й телеконференції [4].

Так, електронну бібліотеку навчальної літератури Київського національного економічного університету ім. В. Гетьмана (<http://lib.kneu.edu.ua/ua>) створено у 2011 р. з метою надання доступу до повних текстів навчальної літератури, рекомендованої для навчального процесу. Вона містить електронні версії та електронні публікації підручників, навчально-методичних видань, навчальних посібників та іншої літератури, опублікованої у видавництві КНЕУ (електронні публікації є лише в електронному вигляді). Доступ надається зареєстрованим у бібліотеці читачам за особистим ідентифікатором [5].

Невід'ємною складовою електронного інформаційного ресурсу бібліотеки є електронний каталог (ЕК).

ЕК – основна база даних бібліотеки, яка містить описи всіх видів документів, таких як книги, брошури, методичні посібники, навчальні матеріали, періодичні видання, дисертації, автореферати дисертацій тощо. Зі створенням електронного каталогу значно підвищується якість і швидкість пошуку, ефективність роботи бібліотекарів при мінімальних затратах на комплектування та обробку.

Створення баз даних ЕК, підтримуючи всі класичні підходи до каталогізації документів, дає змогу користувачам здійснювати більш широкі можливості для пошуку, створює додаткові, нетрадиційні пошукові елементи, дає можливість пошуку за декількома елементами одночасно.

При наповненні бази даних пріоритет надається періодичним виданням й аналітичним описам статей, бо саме періодичні видання найбільш оперативно інформують про новітні технології і передові досягнення в тій чи іншій сфері людської діяльності. Спільне використання інформації не лише підвищує поінформованість читачів, а й дає змогу бібліотеці більш ефективно використовувати свої інтелектуальні ресурси [6].

Так, прикладом використання електронних баз даних при обслуговуванні користувачів можна вважати роботу наукової бібліотеки Національного університету «Києво-Могилянська академія» (НаУКМА). Усі матеріали, що є доступними в бібліотеці НаУКМА, користувач може

отримати лише замовивши потрібний йому примірник на зручний для нього час через електронний каталог у мережі Інтернет. Така можливість дає змогу користувачам оптимальніше організувати свій робочий час у бібліотеці та загалом навчальний чи дослідний процес. Друк електронних замовлень примірників певних підбібліотек НаУКМА (налічує дев'ять структурних підрозділів), колекцій і статусів відбувається відповідно до їх фізичного розташування. Відбувається регулярне формування та друк звітів бронеполіці і звітів невиконаних замовлень.

Здійснюється постійна підтримка електронного каталогу бібліотеки. WEB–OPAC (один з основних модулів будь-якої автоматизованої бібліотечної системи, призначений для пошуку бібліографічних записів і видачі результатів пошуку в ЕК) поєднує в собі бібліографічну базу даних, що працює в режимі реального часу та містить інформацію про видання в цілому і примірники, наявні в бібліотеці. Крім того, він є інструментом для швидкого та якісного багатоаспектного пошуку й доступу до ресурсів і сервісів бібліотеки.

Станом на 1.01.2012 р. електронний каталог НаУКМА нараховував 11 віртуальних колекцій (умовно відокремлених баз бібліографічних записів, у яких матеріали об'єднані за певною ознакою):

- віртуальна колекція періодики;
- віртуальна колекція мультимедіа;
- віртуальна колекція «e-Ресурси»;
- віртуальна колекція авторефератів та дисертацій;
- віртуальна колекція нових надходжень;
- віртуальна колекція «Праці викладачів НаУКМА»;
- віртуальна колекція «Видання та публікації про НаУКМА»;
- віртуальна колекція «Наукові записки НаУКМА»;
- віртуальна колекція «Фонд рідкісних видань»;
- віртуальна колекція «Центр польських та європейських студій»;
- віртуальна колекція «Обмінний фонд».

Необхідно також зазначити, що станом на 1 січня 2012 р. загальний електронний фонд наукової бібліотеки Національного університету «Києво-Могилянська академія» становив 307 836 назв ресурсів (при загальному фонді бібліотеки в 664 775 назв), з яких:

- електронні журнали – 95 207;
- електронні книги – 74 696;
- електронні дисертації – 130 000;
- електронні газети – 780;
- відеоматеріали – 1095;

– інші матеріали – 6058 [7].

Із появою в бібліотек своїх власних сайтів стали виникати проекти щодо віддаленого обслуговування користувачів. До таких проектів належить створення віртуальних довідкових служб.

Віртуальна довідкова служба (ВДС) – це технологічне рішення традиційного довідково-бібліографічного обслуговування, одного з головних напрямів діяльності будь-якої бібліотеки. Така служба орієнтована на виконання адресних, фактографічних, уточнювальних і тематичних довідок і розширює можливості віддалених користувачів на отримання оперативної інформації.

Сутність і перспективи розвитку віртуальної (електронної) довідково-бібліографічної служби бібліотек, що надають інформаційні послуги в режимі онлайн на базі власних інформаційних ресурсів та Інтернету, розкрито в дослідженні Т. Добко «Довідково-бібліографічне обслуговування в електронному середовищі: віртуальне чи реальне».

Виходячи з тематики виконуваних запитів, можна сказати, що запити, які надходять до ВДС, не мають істотних відмінностей від тих, що виконуються традиційно в бібліотеках. Різниця полягає лише в орієнтованості на отримання не бібліографічної, а повнотекстової інформації в електронному вигляді. Таке обслуговування може здійснюватися як електронною поштою, так і на інтернет-форумах, відеоконференціях тощо.

Переваги віртуально-довідкового обслуговування для користувачів очевидні:

- розширення кордонів інформаційного обслуговування населення (обслуговуються віддалені користувачі, які не є читачами бібліотеки);
- задоволення інформаційних потреб віртуальних користувачів бібліотеки;
- отримання можливості безкоштовної віртуальної консультації;
- простота форми та оперативність довідкового обслуговування.

Незважаючи на всі переваги ВДС, спостерігається незначна кількість звернень користувачів до довідкових служб багатьох бібліотек. Це пояснюється тим, що користувачі ще не звикли до такої послуги або мають обмежений доступ до мережі Інтернет.

Так, згідно з архівами виконаних довідок, які розміщені на сайтах бібліотек, службою віртуальної довідки Запорізької обласної універсальної наукової бібліотеки ім. О. Горького за весь час роботи опрацьовано 2227 звернень (<http://www.zounb.zp.ua/vss?>), Херсонською обласною науковою бібліотекою ім. О. Гончара – 2405 звернень (<http://www.>

lib.kherson.ua/vss.htm?p=0), Чернігівською обласною універсальною науковою бібліотекою ім. В. Г. Короленка – 37 звернень (<http://libkor.cg.ukrtel.net/index.php?id=4&sid=2&chapter=1&tab=4>).

Значною мірою розширенню можливостей ВДС сприяє об'єднання бібліотек України для створення корпоративної віртуальної довідкової служби, що дає змогу здійснювати централізоване віртуально-довідкове обслуговування користувачів. Робота в межах корпорації надає можливість направляти запити віддалених користувачів саме до тих бібліотек, чії фонди, колекції, а також рівень професійної кваліфікації персоналу найбільше відповідає кожному конкретному запиту. Так, проект «Корпоративна віртуальна довідкова служба наукових бібліотек Харкова» підтримується такими бібліотеками: Харківська державна наукова бібліотека ім. В. Короленка, Центральна наукова бібліотека Харківського національного університету ім. В. Каразіна, Центр науково-гуманітарної інформації Харківського гуманітарного університету «Народна українська академія», Наукова бібліотека Харківського національного університету радіоелектроніки, Харківська міська музично-театральна бібліотека ім. К. Станіславського (<http://korolenko.kharkov.com/online/index.php>).

Ще одним із видів дистантного обслуговування є віртуальні виставки. Існують різні моделі електронних виставок: виставка-питання; виставка-цитата; виставка-хроніка; виставка-вікторина; виставка-кросворд; виставка-ілюстрація. Основа їх – сукупність бібліографічних описів, ілюстративний матеріал [8].

Під поняттям «віртуальні виставки» різні фахівці розуміють презентацію книг в електронному форматі. Її безумовною перевагою є те, що це умовно не обмежений у часі та просторі захід, який реалізується за рахунок інтернет-ресурсів, у межах якого бібліотека має можливість розмістити текстову інформацію, графічне, аудіо- або відеозображення експонатів, що розкривають зміст виставки.

Таким чином, віртуальна виставка не дає можливості користувачеві фізично використовувати книгу, тому обмежує його можливість в отриманні змістовної інформації. Водночас віртуальна виставка дає змогу користувачеві в зручний час знайомитися з представленими на виставках документами та висловлювати свою думку про них, а бібліотекареві – спрямувати увагу читача на додаткові інформаційні джерела, наявні в мережі, або запропонувати скористатися іншими сервісними послугами бібліотеки.

Використання в бібліотечній практиці віртуальних виставок дає змогу вирішити ряд проблем, які неможливо вирішити традиційними методами.

Це, зокрема:

- забезпечення збереження документів;
- оперативність організації виставки та можливість постійного її поповнення новими документами;
- представлення документів у потрібній кількості назв;
- необмеженість терміну експонування документів;
- можливість перегляду змісту окремих документів, зокрема збірників наукових праць та ілюстрацій;
- розкриття змісту представленого видання за допомогою анотації;
- представлення документів, які відсутні у фондах цієї бібліотеки, але мають певне значення для розкриття заданої теми;
- можливість дистанційного перегляду виставки без відвідування бібліотеки в будь-який час (24 години на добу, сім днів на тиждень).

Відвідувачі віртуальної виставки можуть отримати повну інформацію за темою, що їх цікавить, без поспіху, часових або географічних обмежень і витрат, супутніх традиційним виставкам, наочно ознайомитися з інформаційним ресурсом та одержати додаткову інформацію. Це, безумовно, сприятиме зверненню користувачів до ресурсів бібліотеки, більш активному її відвідуванню [9].

Так, наприклад, на сайті Дніпропетровської обласної науково-медичної бібліотеки (<http://medlib.dp.gov.ua>), крім традиційних виставок, у 2011 р. готувалися та розміщувалися на сайті бібліотеки віртуальні виставки, які були підготовлені в рамках інформаційного забезпечення національних й обласних програм у галузі охорони здоров'я:

- «Перинатальні технології. Безпечне материнство»;
- «Лікувально-діагностичні заходи в боротьбі з туберкульозом»;
- «Надання первинної медико-санітарної допомоги на засадах сімейної медицини». Щомісяця оновлювалася постійно діюча виставка «Інформаційна допомога практичному лікарю» [10].

Наприклад, на сайті бібліотеки Вінницького національного медичного університету ім. М. І. Пирогова (<http://www.vnmu.vn.ua>) були представлені віртуальні виставки «Автор історичних романів – Генрик Сенкевич», автор М. Мельник та «Не дождавшийся рассвета» (до 130-річчя від дня народження С. Цвейга), автор І. Лозан. До уваги користувачів надавалася дещо ширша інформація, порівняно з традиційною виставкою: біографії письменників, цікаві сторінки їхнього життя, вислови авторів і про них, цитати й афоризми, анотації творів, відображення в кінематографі тощо. За формою подання матеріалів ці дві виставки різні, що говорить про творче ставлення працівників до такої роботи [11].



Не залишилися осторонь бібліотеки і від бурхливого розвитку соціальних мереж. Дедалі частіше можна зустріти на сайтах бібліотек гіперпосилання на Facebook, Twitter, «ВКонтакте», а також на інші соціальні мережі.

Створення власних сторінок у соціальних мережах – це певного роду спосіб встановити неформальний контакт з читачами, зняти в них бар'єри спілкування, відповісти на їхні запитання і запропонувати корисну інформацію.

Так, Наукова бібліотека Національного університету «Києво-Могилянська академія» (<http://www.library.ukma.kiev.ua>) представлена в декількох соціальних мережах, таких як Facebook, Flickr, Twitter, а Донецька обласна універсальна наукова бібліотека ім. Н. К. Крупської (<http://www.library.donetsk.ua>) – у Facebook, «ВКонтакте», Blogger. На сторінках цих соцмереж розміщується інформація про заходи, що відбуваються в бібліотеках, здійснюється опитування для виявлення читачьких уподобань тощо.

Розвиток інформаційних технологій і глобальної мережі Інтернет спричинив значні перебудови в суспільстві, що привело до автоматизації всіх процесів людської діяльності. Цей процес поширився і на бібліотеки та охопив усю її діяльність. Тому перед бібліотеками стоїть завдання вчасно реагувати на зміни, які відбуваються в суспільстві, слідкувати за появою нових інформаційних технологій з метою вдосконалення обслуговування користувачів.

Поряд із «класичними» технологіями, які бібліотеки використовують у спілкуванні з користувачем – інформаційні сайти, служби віртуального довідкового обслуговування, електронні каталоги, репозитарії відкритого доступу та ін., необхідно використовувати й нові підходи до спілкування. Так, присутність бібліотек у різноманітних соціальних мережах сприятиме популяризації власних сервісів і ресурсів, підштовхне користувачів до активного спілкування і значно полегшить пошук нових читачів.

### **Список використаних джерел**

1. *Павлуша Т.* Сучасні проблеми інформатизації бібліотек України: бібліотекознавчі аспекти / Т. Павлуша // Бібліотека. Інформація. Суспільство : зб. наук. пр. – К., 1998. – С. 116–121.

2. Загальна статистика порталу НБУВ [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.nbuv.gov.ua/library/webstat.html>. – Назва з екрана.

3. *Резніченко В.* Електронні бібліотеки: інформаційні ресурси та сервіси [Електронний ресурс] / В. Резніченко, О. Захарова, Е. Захарова. – Режим доступу: [eprints.isofts.kiev.ua/142/1/Резнко%233.doc](http://eprints.isofts.kiev.ua/142/1/Резнко%233.doc). – Назва з екрана.

4. *Лапо П. М.* Введение в электронные библиотеки [Электронный ресурс] / П. М. Лапо, А. В. Соколов. – Режим доступа: <http://www.iatp.by/handouts/library/e-libraries/2-16.htm>. – Загл. с екрана.

5. Електронна бібліотека навчальної літератури КНЕУ [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://lib.kneu.edu.ua/ua/irbis>. – Назва з екрана.

6. У сучасній бібліотеці потрібно автоматизувати всі бібліотечні процеси [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://dilovod.com.ua/publ/stati/statti/u\\_suchasnij\\_biblioteci\\_potribno\\_avtomatizuvati\\_vsi\\_bibliotichni\\_procеси/4-1-0-529](http://dilovod.com.ua/publ/stati/statti/u_suchasnij_biblioteci_potribno_avtomatizuvati_vsi_bibliotichni_procеси/4-1-0-529). – Назва з екрана.

7. Звіт про роботу наукової бібліотеки НаУКМА за 2011 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ekmair.ukma.kiev.ua/handle/1-23456789/1316>. – Назва з екрана.

8. «Нестандартні» виставки та новітні інформаційні технології у виставковій роботі [Електронний ресурс] // КЗ «Інноваційно-методичний центр». – Режим доступу: [http://kzime.at.ua/publ/komunikacijne\\_zasidannja/quot\\_nestandardni\\_quot\\_vistavki\\_ta\\_novitni\\_informacijni\\_tekhnologiji\\_u\\_vistavkovij\\_roboti/33-1-0-191](http://kzime.at.ua/publ/komunikacijne_zasidannja/quot_nestandardni_quot_vistavki_ta_novitni_informacijni_tekhnologiji_u_vistavkovij_roboti/33-1-0-191). – Назва з екрана.

9. *Чорноморець З. О.* Виставкова діяльність в шкільній бібліотеці : посіб. для шкільних бібліотекарів класних керівників, учителів-предметників / З. О. Чорноморець; Привовчанська ЗШ. – 2011. – 31 с.

10. Інформаційно-аналітичний звіт про роботу Дніпропетровської обласної науково-медичної бібліотеки та мережі медичних бібліотек області в 2011 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://medlib.dp.gov.ua/Інформаційно-аналітичний%20звіт%20ДОНМБ%20за%202011%20рік.pdf>. – Назва з екрана.

11. Звіт про діяльність бібліотеки Вінницького національного медичного університету ім. М. І. Пирогова за 2011 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://library.vsmu.edu.ua/index.php?option=com\\_frontpage&Itemid=1](http://library.vsmu.edu.ua/index.php?option=com_frontpage&Itemid=1). – Назва з екрана.