

Поліщук Р,  
мол. наук. співроб.НБУВ

### СУЧАСНИЙ СТАН ОБСЛУГОВУВАННЯ ВІДДАЛЕНОГО КОРИСТУВАЧА В БІБЛІОТЕЦІ

Розглянуто питання надходження, обробки та оцифрування інформації, її пошук в базах даних (БД). Зазначено, що довідкові служби в сучасному інформаційному середовищі займають одну з ключових позицій в бібліотечно-інформаційному обслуговуванні читачів/користувачів.

*Ключові слова:* інформаційні комунікації, бази даних (БД), каталог, бібліотека, пошук інформації, електронні ресурси (ЕР), читач/користувач.

The question of receipt, processing and information digitizing, its search in databases (DB) is studied. It is noted that in modern information environment the help services occupy one of the key positions in the library and information service of readers/users.

*Keywords:* information communications, databases (DB), catalog, library, information search, electronic resources (ER), reader/user.

Рассмотрен вопрос поступления, обработки и оцифровывания информации, ее поиск в базах данных (БД). Отмечено, что справочные службы в современной информационной среде занимают одну из ключевых позиций в библиотечно-информационном обслуживании читателей/пользователей.

*Ключевые слова:* информационные коммуникации, базы данных (БД), каталог, библиотека, поиск информации, электронные ресурсы (ЭР), читатель/пользователь.

В новому тисячолітті відбулася трансформація суспільства від традиційного до інформаційного. Для здійснювання розбудови інформаційного суспільства важливим стає створення безперешкодного доступу до інформації. Тому роль бібліотек підвищується, адже саме в бібліотеках зберігають накопичену інформацію і знання та надають доступ до них. Інформаційні технології

мають потенціал для розширення доступу до використання та розширення бази знань.

Бібліотека – це унікальний соціальний інститут, відмінними рисами якого є висока вимогливість, стабільність і загальнодоступність, що обумовлені безкоштовним використанням бібліотечно-інформаційних ресурсів.

Перетворення інформаційного друкованого (книги, журнали та ін. види друкованої продукції) продукту в цифрову (електронну) форму кардинально змінює вимоги до всіх суспільних інститутів, пов'язаних зі створенням, обробкою, розповсюдженням і зберіганням інформації. Сучасне покоління цифрового середовища комунікації відбувається на рівні «автор – читач/користувач». Для всіх учасників інформаційних комунікацій: видавців, бібліотекарів, авторів, читачів/користувачів настав час серйозних змін, який дозволяє адаптуватися до реалій інформаційного суспільства, тому що з наступними роками кількість інформації зростатиме в геометричних пропорціях.

До основних завдань бібліотеки, що вимагають прийняття рішень з метою розвитку інформаційного суспільства в Україні, відносяться: формування сучасної інформаційної інфраструктури і надання користувачам, зокрема віддаленим, якісних послуг; розширення можливостей розповсюдження наукової інформації як за рахунок ресурсів Інтернету, так і за рахунок ресурсів мережевого віддаленого доступу, що набуваються бібліотекою; забезпечення високого рівня доступності для населення інформації та технологій з використанням сукупних і/або розподілених ресурсів, а також повнотекстовими БД.

Поширення інформації в епоху цифрових технологій дозволяє створити одне джерело для тисяч і мільйонів користувачів. Єдина умова, що необхідна в таких випадках – це наявність доступу до всесвітньої інтернет-мережі.

Економічна криза, яку відчували бібліотеки, найяскравіше проявилася в постійному відтоку та скороченні кількості читачів/користувачів, що, насамперед, зумовлено недоукомплектуванням бібліотечних фондів і скороченням витрат на створення та забезпечення доступу до власних електронних інформаційних продуктів. На протигагу розвитку державних бібліотек, одночасно в інтернет-середовищі у вільному цілодобовому доступі представлені величезні об'єми інформації, які раніше могли бути доступні тільки в бібліотеках. В інформаційному суспільстві, яке стрімко розвивається, зростає роль доступності, якості, оперативності отримання інформації. В таних

умовах знайти свою інформаційну нішу - одне з основних завдань бібліотек.

Сьогодні бібліотеку відвідують не тільки для того, щоб скористатися друкованими джерелами та використати фонди електронних документів. Провести реальне співвідношення кількості дистанційних користувачів та читачів бібліотеки майже неможливо, однак облік віртуальних користувачів через форми реєстрації допоміг би уточнити реальну кількість відвідувань.

На сучасному етапі одним з пріоритетних напрямів є онлайн доступ до зовнішніх баз даних інформаційних установ, який став для бібліотек природним інформаційним середовищем.

Упровадження новітніх технологій в діяльність і технічне оснащення бібліотек не замінює та не відмінює традиційних послуг, а дозволяє вводити нові послуги, без яких неможливо підвищити рівень бібліотечно-інформаційного обслуговування, зокрема і віртуального. Довідково-бібліографічний апарат бібліотек збагачується завдяки включенню в нього величезної кількості даних віддалених БД, енциклопедій, словників, довідників. Відповідно, такий масив інформаційних баз даних надає ширші можливості для опрацювання матеріалу, ніж можна було б чекати за умов використання ресурсів у друкованій та картковій формах.

Пошук інформації є одним із найбільш поширених і одночасно найбільш складних завдань, з яким доводиться працювати читачеві/користувачеві бібліотеки. Недосвідченим користувачам важко орієнтуватися в інтернет-середовищі, бо хаотичність, невпорядкованість та екстенсивність розвитку Інтернету відштовхує більшу частину читачів і примушує користуватися сервісами досвідчених посередників. У такій ситуації роль бібліотек різко зростає, оскільки тільки бібліотечні установи вміють не тільки зберігати інформацію, але і організувати, систематизувати, а також навчати читача досконало користуватися можливостями, що відкриваються перед ним. Якщо врахувати, що процеси бібліотечно-сервісного обслуговування цілеспрямовано переміщуються в електронне середовище, то необхідність забезпечення доступу до інформації для віддалених користувачів сприяє виникненню в бібліотеках нових видів сервісу, що об'єднують сучасні технології з традиційними формами обслуговування.

Упровадження нових інформаційних технологій у наукових бібліотеках зумовило активне використання нових форм і методів інформаційних послуг. Сьогодні існують різні види надання послуг

бібліотеками з використанням нових інформаційних технологій, Інтернету, телекомунікацій. Дедалі більшість вітчизняних бібліотек на своїх сайтах відкривають віртуальні довідкові служби, завдяки чому розширилась їхня сфера діяльності.

Проблеми бібліотечного обслуговування – це підвищення якості з потребами суспільства від одиноких служб перейшло до корпоративних змін (див. додаток). Значного поширення набуло довідково-бібліографічне обслуговування віддалених користувачів. Однією з його форм є довідкове обслуговування у режимі віртуальної довідкової служби (ВДС). Ця служба успішно розвивається в Україні та зарубіжних країнах і поширюється в різних типах бібліотек: національних, публічних, університетських, наукових, спеціальних.

Основні принципи роботи ВДС:

- загальнодоступність, відкритість і безкоштовність для всіх користувачів;
- універсальний характер запитів;
- оперативність виконання запитів;
- обов'язковість обробки всіх прийнятих запитів і надання відповіді;
- обов'язковість повідомлення про неможливість виконання запиту;
- лаконічність міжособистісної взаємодії персоналу (бібліотекарів) і віддалених користувачів.

Всі принципи ВДС мають свої особливості, однак існують і загальні переваги: довідково-бібліографічні послуги, що надаються через Інтернет і не вимагають особистої присутності, а також можливість отримати відповідь на питання в будь-який сприятливий для користувача час.

На сьогоднішній день у напрямі обслуговування користувачів у віртуальному середовищі пройдено складний шлях розширення сфери діяльності бібліотек та аудиторії користувачів, забезпечення рівномірного розповсюдження знань та інформації.

За цей час створено довідкові служби, які об'єднують бібліотеки та працюють спільно, оскільки подібні об'єднання можуть забезпечити інформаційну підтримку в режимі 24/7 (24 години на добу і 7 днів на тиждень), направляючи запити користувачів в бібліотеки, розташовані в різних часових поясах.

Найбільш вагомим є проект «Question Point», основу якого складають Бібліотека конгресу та OCLC. До числа користувачів зазначеного програмного продукту належить більше 2000 бібліотек з

30 країн світу. «Question Point» допомагає керувати інформаційними ресурсами на локальному рівні, вести сервісно-бібліотечного обслуговування в діалоговому режимі та створювати локальні бази.

На сайті <http://www.questionpoint.org>, заповнивши форму запиту (web forms) з двома основними полями – «текст запиту» та «адреса електронної пошти» (на яку надсилається відповідь), користувач відправляє свій запит електронною поштою бібліографу служби з персонального комп'ютера в зручний для нього час. Відповідь надсилається користувачу у такий самий час відразу після підготовки бібліографом. Прикладом може слугувати міжнародний проект, що об'єднав ряд бібліотек Австралії, США, Великобританії і Нової Зеландії Answers Now – [http://www.richlandlibrary.com/search/google/answersnow?query=answersnow&cx=000850246356015230591:4je5sr\\_wsn80&cof=FORID:9&site=search=](http://www.richlandlibrary.com/search/google/answersnow?query=answersnow&cx=000850246356015230591:4je5sr_wsn80&cof=FORID:9&site=search=).

Організація віртуального столу довідок дозволяє виконувати довідки в режимі віддаленого часу, що допускає планування сервісно-бібліотечного обслуговування на якісно-високому рівні. Такий спосіб спілкування користувача і бібліографа не вимагає великих затрат, іншими словами, не вимагає додаткових трудових ресурсів і фінансових вкладень. Можна використати й інший варіант спілкування з користувачем – спілкування в реальному часі, який вимагає постійної присутності бібліографа поблизу ЕОМ.

У бібліотеках країн Західної Європи та Північної Америки (США, Канада) «термінові» запити, що вимагають значних затрат, переправляються до бібліотек-партнерів, які знаходяться в інших часових поясах. Завдяки цьому читач, залишивши запит увечері, наступного дня зранку може розраховувати на отримання відповіді.

Отже, дві форми обслуговування (синхронна та асинхронна) мають свої переваги і недоліки, тому для ефективної роботи віртуальної довідкової служби в будь-якій бібліотеці слід увести вказані форми роботи. Наступним кроком в обслуговуванні користувачів будуть відео і телеконференції, які хоч і вимагають наявності додаткової апаратури, але дають можливість поліпшити і прискорити способи зв'язку через Інтернет.

На сучасному етапі побудови інформаційного суспільства серед тенденцій розвитку бібліотечної галузі виокремлюються ті, які пов'язані із активним використанням електронного середовища та формуванням систем електронних інформаційних ресурсів.

Бібліотеки є виробниками власних електронних інформаційних ресурсів. На базі масивів бібліографічної, реферативної, аналітичної

інформації утворюються різноманітні бібліотечні інформаційні продукти: електронні каталоги, бібліографічні покажчики та реферативні видання, в електронному вигляді створюється наукова та методична література. Здійснюється робота з оцифрування першоджерел з бібліотечних фондів та формування колекцій електронних документів. Прискорюється процес формування електронних бібліотек, що вимагає певної організації електронної інформації, обліку й технологічного опрацювання електронних документів.

За умов активного використання всесвітньої мережі Інтернет як єдиного комунікаційного середовища, інформаційні матеріали в цифрових форматах набувають підвищеного попиту з боку користувачів бібліотек. Це потребує якісного вдосконалення системи бібліотечно-інформаційного обслуговування, яка базуватиметься саме на електронних інформаційних ресурсах бібліотеки.

Набувають сучасного рівня кооперації та координації міжбібліотечна взаємодія та зв'язок бібліотек з новими суб'єктами інформаційної сфери. Метою інформаційного співробітництва є створення корпоративних бібліотечних систем, створення корпоративної каталогізації першоджерел та систем розподілених ресурсів з онлайнним доступом, зокрема електронних бібліотек.

Сучасні бібліотеки повинні стати не просто центрами надання доступу до мережових інформаційних ресурсів, але й службами, що здійснюють інформаційне орієнтування користувачів. ВДС повинні стати однією з форм обслуговування віддалених користувачів, що найактивніше розвиваються в мережевому середовищі, оскільки саме вони дозволяють швидко, повно і якісно обслуговувати віддалених користувачів інформаційними послугами бібліотек. Отже, основне завдання ВДС – інтерактивне спілкування, одержання інформації про бібліотечні ресурси та звертання за допомогою і підтримкою. У створенні такої структури повинна бути закладена ідея загальної архітектури відкритих систем. Структура повинна містити в собі три частини: еталонну технічну модель, інформацію про стандарти та співвідношення між ними, а також методологію застосування структури до програмно-апаратного середовища користувачів.

Додаток.

1. Корпоративні проекти

- «Віртуальна бібліографічна довідка» – об'єднана довідкова служба бібліотек України – <http://chl.kiev.ua/cgi-bin/sp/index.php>

- Віртуальна довідкова служба Корпорації універсальних наукових бібліотек Росії – <http://korunb.nlr.ru/>
- Віртуальна довідкова служба Національної бібліотеки Австралії, спільно з 8 бібліотеками штатів і територій країни Ask now! – <http://www.asknow.gov.au/>
- Корпоративна довідкова служба Данії, що включає більше 50-ти бібліотек BiblioteksVagten – <http://www.biblioteksvagten.dk/english/index.asp>
- Бібліотечна інформаційна система землі Гессен, Німеччина Hessisches Bibliotheks Informations System (HEBIS) – [http://www.hebis.de/eng/englisch\\_index.php](http://www.hebis.de/eng/englisch_index.php)
- Національна цифрова інформаційна мережа Голландії Algemeen Landelijk Dekkend Digitaal Informatie Netwerk (Al@din) – <http://www.bibliotheek.nl/aladin>
- Корпоративний проект віртуальної довідки провінції Онтаріо, Канада Ontario Collaborative Virtual Reference Project (OCVRP) – <http://www.lib.uoguelph.ca>
- Бібліотечна мережа штату Індіана, США Indiana Cooperative Library Services Authority (INCOLSA) – <http://www.incolsa.net/>
- Довідкова служба трьох академічних бібліотек Нью-Йорка, США Ask Us Now – <http://library.columbia.edu/services/askalibrarian.html>
- Проект 16 академічних бібліотек Швеції Jourhavande bibliotekarie – <http://bibblansvarar.se/gastarkivet>
- Міжнародний проект, що об'єднав ряд бібліотек Австралії, США, Великобританії і Нової Зеландії Answers Now – [http://www.richlandlibrary.com/search/google/answer\\_snow?query=answer\\_snow&cx=000850246356015230591:4je5srwsn80&cof=FORID:9&siteSearch=](http://www.richlandlibrary.com/search/google/answer_snow?query=answer_snow&cx=000850246356015230591:4je5srwsn80&cof=FORID:9&siteSearch=)
- Проект, що об'єднує бібліотеки Сполученого Королівства Великобританії Ask a Librarian – <http://www.ask-a-librarian.org.uk/>
- Перша віртуальна довідка – Віртуальна довідково-інформаційна служба публічних бібліотек. Корпоративний проект, що поєднує 24 російські, 3 українські та 1 казахську публічні бібліотеки – <http://library.ru/help>
- Віртуальна довідкова служба «Запитай бібліотекаря» Національної бібліотеки Білорусі – <http://spravka.nlb.by/>

## Список використаної літератури

1. Антопольский А. Б. Системы метаданных в электронных библиотеках / А. Б. Антопольский // Библиотеки и ассоциации в меняющемся мире: новые технологии и новые формы сотрудничества: мат. 8-й Междунар. конф. «Крым 2001»: Судак, 9–17 июня 2001 г. – М.: Изд-во ГПНТБ России, 2001. – Т. 1. – С. 287–298.
2. Армс В. Электронные библиотеки: (пер. с англ) / В. Армс – М.: ПИК ВИНТИ, 2001. – С. 274.
3. Баркова О. В. Питання організації фонду онлайн-ових документів електронної бібліотеки / О. В. Баркова // Реєстрація, зберігання і обробка даних. – 2002. – Т. 4, № 2. – С. 85–95.
4. Баркова О. В. Путь онлайн-ового документа в библиотечном технологическом процессе / О. В. Баркова // Б-ки нац. акад. наук: пробл. функционирования, тенденции развития. – К. : НБУВ, 2003. – Вып. 2. – С. 209–216.
5. Бахтурина Т. А. Проблемы стандартизации библиографического описания электронных ресурсов / Т. А. Бахтурина // Науч. и техн. б-ки. – 2000. – № 7. – С. 16–21.
6. Єдиний інформаційний простір [Електронний ресурс] – Режим доступу: – [http://uk.wikipedia.org/wiki/Єдиний\\_інформаційний\\_простір](http://uk.wikipedia.org/wiki/Єдиний_інформаційний_простір) – Назва з екрана.
7. Костенко Л. Й. Бібліотека інформаційного суспільства / Л. Й. Костенко // Бібл. вісн. – 2002. – № 3. – С. 33–38.
8. Про електронні документи та електронний документообіг: Закон України від 22 травня 2003 р. № 851-IV // Урядовий кур'єр. – 2003. – 2 липня. – № 119. – С. 1–6.
9. Про інформацію: Закон України від 2 жовтня 1992 року № 2657-ХІІ // Відомості Верховної Ради України. – 1992. – № 48. – С. 650.
10. Про національну програму інформатизації: Закон України від 4 лютого 1998 року № 74/98-ВР // Відомості Верховної Ради України. – 1998. – № 27–28. – С. 181.
11. Медведєва В. М. Сучасна бібліотека: новий спосіб діяльності / В. М. Медведєва // Бібл. вісник. – 2008. – № 6. – С. 46–50.
12. Ярошенко Т. О. Вільний доступ до інформації: нова модель наукової комунікації в інформаційному суспільстві / Т. О. Ярошенко Т // Наукові праці Миколаївського державного гум. ун-ту ім. Петра Могили. – Миколаїв, 2007. – Вип. 55, Т. 68. – С. 226–234.

**Полищук Р. Обслуговування віртуального користувача: сучасний стан і перспективи.**

*Ключові слова:* інформаційні комунікації, бази даних (БД), каталог, бібліотека, пошук інформації, електронні ресурси (ЕР), читач/користувач.

Розглянуто питання надходження, обробки та оцифрування інформації, її пошук в базах даних (БД). Зазначено, що довідкові служби в сучасному інформаційному середовищі займають одну з ключових позицій в бібліотечно-інформаційному обслуговуванні читачів/користувачів. На сучасному етапі побудови інформаційного суспільства серед тенденцій розвитку бібліотечної галузі виокремлюються ті, які пов'язані із активним використанням електронного середовища та формуванням систем електронних інформаційних ресурсів. Бібліотеки України приділяють велику увагу формуванню власних електронних інформаційних ресурсів, а також надають доступ до традиційних друкованих інформаційних ресурсів, сприяють високій якості навчальної та науково-дослідної роботи, проводять активну корпоративну діяльність в галузі каталогізації та створюють повнотекстові інформаційні ресурси.

**Polishchuk R. Virtual users serving: modern status and perspectives.**

*Keywords:* information communications, databases (DB), catalogue, library, information search process (ISP), electronic resources (ER), reader/user.

The question of receipt, processing and information digitizing, its search in databases (DB) is studied. It is noted that in modern information environment the help services occupy one of the key positions in the library and information service of readers/users. At the modern stage of building of the information society among the development trends of library sphere those are highlighted that are connected with an active usage of electronic world and forming the system of electronic information resources. The libraries of Ukraine pay much attention to the creation of their own electronic information resources, as well as provide an access to the traditional print information resources, contribute to the high quality of education and research work, carry out an active corporate activity in the sphere of cataloging (catalogization) and create the full-text information resources.

**Полищук Р. Обслуживание виртуального пользователя: современное состояние и перспективы.**

*Ключевые слова:* информационные коммуникации, базы данных (БД), каталог, библиотека, поиск информации, электронные ресурсы (ЭР), читатель/пользователь.

Рассмотрен вопрос поступления, обработки и оцифровывания информации, ее поиск в базах данных (БД). Отмечено, что справочные службы в современной информационной среде занимают одну из ключевых позиций в библиотечно-информационном обслуживании читателей/пользователей. На современном этапе построения информационного общества среди тенденций развития библиотечной отрасли выделяются те, которые связаны с активным использованием электронной среды и формированием систем электронных информационных ресурсов. Библиотеки Украины уделяют большое внимание формированию собственных электронных информационных ресурсов, а также предоставляют доступ к традиционным печатным информационным ресурсам, способствуют высокому качеству учебной и научно-исследовательской работы, проводят активную корпоративную деятельность в отрасли каталогизации и создают полнотекстовые информационные ресурсы.