



УДК 027.53.021:004.774



Людімила Трачук,
кандидат історичних наук,
доцент РДГУ

Веб-технології в технологічному процесі обслуговування користувачів бібліотек

Досліджено технологічний процес обслуговування користувачів бібліотек в умовах застосування сучасних інформаційно-комунікаційних технологій, зорієнтованих на мережу Інтернет. Проаналізовано рівень використання веб-технологій на сайтах обласних універсальних наукових бібліотек України.

Ключові слова: веб-технології, обласні універсальні наукові бібліотеки, соціальні сервіси, блоги, відеопутівники, соцмережі.

Інформатизація більшості сфер людської діяльності, що активізувалася наприкінці ХХ ст., не оминула бібліотек і сприяла модернізації засобів виконання їхніх сутнісних функцій та підвищенню уваги науковців до технологізації бібліотечної практики.

Інтернет як вищий еволюційний рівень розвитку інформаційно-комунікаційних технологій є джерелом інформації, засобом комунікації та бібліотечного виробництва. Поєднання цих якостей дає змогу використовувати мережу як інструмент удосконалення обслуговування читачів у віртуальному середовищі.

Ці питання досліджували українські вчені О. Воскобойнікова-Гузєва (запропонувала власну модернізаційну модель розвитку бібліотечно-інформаційної сфери) [2], І. Давидова (розглядала бібліотеку як складний виробничий комплекс, котрий об'єднує інформаційні ресурси, виробничий процес та інформаційні продукти і послуги, що є результатом функціонування системи) [3], К. Лобузін (досліджувала поєднання бібліотечних технологій із можливостями інформаційно-комунікаційних технологій) [9] та ін.

Метою статті є визначення шляхів модернізації технологічного процесу обслуговування користувачів обласних універсальних наукових бібліотек в умовах застосування сучасних інформаційно-комунікаційних технологій, зорієнтованих на мережу Інтернет.

Сутнісні соціальні функції бібліотеки зумовлені її призначенням як соціального інституту, що полягає у збиранні та зберіганні соціально значущих документів задля задоволення інформаційних потреб користувачів. Р. Мотульський відносить до них комунікаційну, кумулятивну, меморіальну. Крім зовнішніх, бібліотека виконує й похідні внутрішні функції, які реалізуються через певну структуру установи та організацію технології, їх науковець визначає як "технологічні" і розуміє під ними прояви властивостей окремих елементів бібліотеки у процесі їхньої взаємодії в межах усталених внутрішньосистемних відносин, завдяки яким книгозбірня здійснює соціальні функції [11].

Сучасну технологізацію бібліотечної практики, як зазначає І. Пілко, "почали асоціювати з освоєнням комп'ютерних інформаційних технологій, автоматизацією бібліо-

течно-бібліографічних процесів" [12, с. 139]. Зауважимо, що часто такі асоціації були з негативним підтекстом, а бібліотекам, у разі активного використання комп'ютерних технологій, пророкували перетворення на дегуманізовані інформаційні центри.

За останні 15—20 років завдяки застосуванню інформаційно-комунікаційних технологій у бібліотеках відбулися інноваційні зміни, що стосувалися переважно надання доступу до повнотекстової та бібліографічної інформації через електронні зібрання документів, віртуальні довідкові служби та виставки тощо; поглиблення міжбібліотечної співпраці через реалізацію корпоративних проектів та ін. Проте зі створенням цифрових носіїв інформації попередні форми документів не зникли, а основні технологічні цикли, процеси та операції, завдяки яким бібліотека виконує соціальні завдання, реалізуються й надалі, зазнаючи поступових змін завдяки автоматизації.

І. Пілко розуміє бібліотечну технологію як практичну діяльність із виробництва і надання інформаційних продуктів і послуг. Технологічною метою бібліотечної діяльності дослідниця визначає виробництво інформаційних, освітніх, соціокультурних продуктів і послуг з найменшими ресурсними витратами. Відповідно, результатом бібліотечної діяльності є інформаційні продукти та послуги різноманітного змісту і призначення, які є метою функціонування бібліотеки як сервісної системи [12]. Таке трактування обґрунтовує недоцільність зведення бібліотечної технології до автоматизації бібліотечно-бібліографічних процесів. Комп'ютерна техніка та мережеві засоби як елементи матеріально-технічної бази створюють умови, які дозволяють книгозбірням існувати та функціонувати в сучасному суспільстві, виконувати завдання, визначені зовнішнім середовищем.

Одним із найважливіших процесів бібліотечної технології є обслуговування користувачів. Зокрема, М. Дворкіна, беручи за ознаку продукт як результат діяльності, розрізняє три види "виробничої бібліотечної діяльності": формування бібліотечного фонду, формування довідково-пошукового апарату, обслуговування користувачів. Кожен із цих видів має власну технологію, методику, організаційну структуру [4].

Згідно з процесним підходом В. Леонова в бібліотечно-бібліографічній діяльності вирізняють підготовчі процеси, до яких належать формування фондів і бібліографування; основні — бібліотечно-бібліографічне обслуговування; заклучні — збереження фондів і будівель [8]. Вважаючи бібліотеку посередником між народом і знанням, інструментом передачі знання народу, А. Земсков зауважує, що її можна вважати сховищем знань тільки в контексті "зберігати, щоб віддавати, обслуговувати". Соціально значущою функцією бібліотек він вважає формування спільнот людей зі схожими смаками [5].

Велику роль у побудові підґрунтя для реалізації цієї функції, організації динамічних суспільних зв'язків, в освоєнні соціально-гуманітарного потенціалу бібліотечного простору відіграють саме інформаційно-комунікаційні технології, головною цінністю яких, після надання вільного доступу до інформації, С. Матліна вважає створення передумов для об'єднання користувачів бібліотек, налагодження діалогу з ними [10]. Такий користувачецентристський підхід характерний для широкого розуміння концепції "Бібліотека 2.0", в якій читач стає рівноправним учасником бібліотечного процесу, а бібліотечний простір — більш інтерактивним, обслуговування — самообслуговуванням.

Нині електронну комунікацію розглядають як один з етапів розвитку соціальної комунікації, що реалізується за допомогою мережі Інтернет і надає учасникам процесу широкий набір інформаційних ресурсів і електронних засобів, які забезпечують більший обсяг і мобільність трансляції організованої та структурованої інформації [6]. За прогнозами науковців, з часом саме інтернет-технології визначатимуть стратегію, тактику і методи бібліотечного обслуговування загалом [14, с. 8]. Отже, впровадження інновацій та оптимізація технологічного процесу насамперед стосуються веб-середовища книгозбірень, що сприятиме підвищенню їхньої ролі у формуванні єдиного інформаційного простору.

Основними напрямками застосування інтернет-технологій сьогодні є створення сайтів, електронних бібліотек, електронна доставка документів, онлайн-каталоги, веб-орієнтовані автоматизовані бібліотечно-інформаційні системи [13]. Додамо до цього дистанційну реєстрацію користувачів, доступ до електронного формуляра, дистанційне бронювання документів, продовження абонементу. Перспективи розвитку бібліотечного веб-середовища пов'язують із застосуванням таких інформаційних технологій, як блоги, вікі, соціальні закладки, форуми, мультимедійні сервіси, подкасти тощо, на основі яких створюють новітні види бібліотечно-бібліографічних продуктів та послуг.

Діапазон завдань, які може вирішити бібліотека за допомогою інтернет-технологій, різноманітний. Наприклад, у закордонних книгозбірнях блоги використовують для інформування про нові надходження, культурні заходи, зміни в режимі роботи, як засіб отримання бібліографічних запитів і надання відповідей, підвищення інформаційної культури користувачів; мультимедійні сервіси — для створення віртуальних екскурсій, галерей, навчальних відеокурсів, відеолекцій, організації відеоконференцій, висвітлення новин. Форуми використовують для здійснення довідково-бібліографічного обслуговування, зокрема консультацій, підвищення рівня інформаційної освіченості користувачів [7]. Блоги, форуми, мережеві спільноти, вікі, соціальні закладки є ефективним засобом об'єднання та спілкування аудиторії, розвитку персоналізованого доступу до бібліотечних електронних ресурсів. Узагальненням критерієм рейтингу, соціального статусу бібліотек у віртуальному середовищі є рівень залучення користувачів сайтів, блогів тощо до їхнього функціонування, який виражається не тільки в кількісних показниках відвідувачів, а й в оцінних суженнях, коментарях [10].

Заохочуючи аудиторію до роботи в новому комунікаційному режимі, заснованому на спільному мережевому створенні та використанні інформаційних сервісів, розширюючи перелік інтернет-технологій, що застосовуються для обслуговування, бібліотеки поступово нарошують обсяги віртуальних послуг. Дослідники вважають, що дані про формування електронних ресурсів і розвиток мережевих бібліотечних служб є показниками, що характеризують продуктивність інформаційної діяльності установ, тобто соціально значущими показниками, і тому суспільство має їх контролювати [1]. У цьому контексті важливим завданням є постійний моніторинг якості віртуального обслуговування користувачів.

Для виявлення напрямів застосування веб-технологій було проаналізовано сайти обласних універсальних наукових бібліотек (ОУНБ) України як головний елемент присутності цих установ в Інтернеті. Логічно припустити, що бібліотеки рекламуватимуть новітні продукти та послуги за допомогою гіперпосилань саме із сайтів. Критеріями аналізу були наявність онлайн-каталога, електронної бібліотеки, подкастів, форумів, RSS, гостьових книг, блогу, сторінок у соціальних мережах; використання вікі, мультимедійних сервісів.

Виявлено, що станом на липень 2015 р. усі ОУНБ України мають власні веб-сайти. 90% бібліотек надають користувачам доступ до онлайн-каталогів, 55% зосередили на власних сторінках колекції повних текстів документів — електронні бібліотеки.

Найпоширенішим прикладом застосування веб-технологій у досліджених бібліотеках є використання соціальних мереж для просування продуктів і послуг та спілкування з користувачами. 75% ОУНБ регулярно оновлюють власні сторінки в соціальних мережах Facebook, Twitter, Google+, ВКонтакте, причому 70% із них зареєстровано у Facebook, 35% — ВКонтакте, 30% — у Twitter; найменш популярною є мережа Google+ — її обрали лише 10% ОУНБ. Зауважимо, що 40% проаналізованих бібліотек жодним чином не орієнтували відвідувачів сайта щодо присутності установи в соціальних мережах, у той час як у 15% з них через пошукові системи виявлено активні сторінки в Facebook, Twitter, ВКонтакте. Із усіх акаунтів є посилання на різноманітні ресурси бібліотечних сайтів, що свідчить про усвідомлення важливості соціальних мереж як інструменту пошукової оптимізації сайта, від якого залежать показники відвідуваності.

Поширенню інформації про ОУНБ сприяють посилання на їхні сайти зі сторінок користувачів соціальних мереж. Для цього є соціальні кнопки, за допомогою яких відвідувачі копіюють відомості із сайта на власну сторінку в соцмережі, легко зберігаючи уподобану інформацію та рекламуючи бібліотечний ресурс серед друзів та підписників. Більшість проаналізованих бібліотек пропонує активізовані кнопки для перепостів (посилань).

Інформаційне наповнення бібліотечних сторінок у соціальних мережах — це переважно дубльовані повідомлення з розділу "Новини" сайта книгозбірні. Відповідно, більшість постів бібліотек у соцмережах не є оригінальними, не враховують специфіку користувачів і функціональні можливості цих веб-сервісів. Значна кількість повідомлень у соціальних мережах — це здебільшого звіти щодо проведених заходів, у той час як анонсів майбутніх подій вкрай мало, до того ж анонси і звіти рідко стосуються одних і тих самих заходів. Звичайно, це не сприяє зміцненню зв'язків бібліотек із користувачами.

Для підготовки нових чи рекламування традиційних продуктів та послуг 75% книгозбірень застосовують мультимедійні технології. Найпопулярнішим сервісом для створення буктрейлерів (відеороликів, присвячених книгам), віртуальних подорожей бібліотекою, відеонovin є відеохостинг YouTube: 86,6% бібліотек поширюють мультиме-

дійні продукти в інтернет-середовищі саме за його допомогою. Одна установа створила і транслює власний відеопутівник на сайті, використовуючи сервіс JW Player. Презентація віртуальних виставок, повних текстів творів електронних бібліотек, програм вебінарів здійснюється завдяки службам Calameo, Slideshare, Prezi (використовують 13,3% бібліотек), Issuu та Flipping Book (6,6%).

Половина із досліджуваних бібліотек ведуть блоги (на платформі Blogger), в окремих установах майже кожен відділ має блог. 40% ОУНБ пропонують користувачам електронну розсилку, що зазвичай містить відомості про нові надходження до традиційної та цифрової бібліотек. Одна з книгозбірень зобов'язується забезпечувати користувачів новою краєзнавчою інформацією, згрупованою за майже десятком тем.

Гостювати книгу як засіб спілкування користувачів з бібліотекарями пропонують 30% ОУНБ. Одна установа використовує її для допомоги в інформаційному пошуку, перетворивши на сервіс довідково-бібліографічного обслуговування. Зауважимо, що 10% бібліотек оприлюднюють електронну адресу дописувачів гостювої книги, що, на нашу думку, порушує анонімність та приватність спілкування і може бути використано для поширення спаму чи іншої небажаної інформації.

Ще одним комунікаційним ресурсом, який застосовують досліджені бібліотеки, є форум. 15% закладів пропонують в його межах обговорювати художні твори, висловлювати пропозиції щодо удосконалення обслуговування, надсилати бібліографічні та фактографічні запити.

Сьогодні одним із найперспективніших форматів збереження і трансляції інформації, зокрема літературно-художніх творів, є аудіоформат. Його популярність зумовлена стрімким розвитком веб-технологій, що дозволяють отримати доступ до аудіофайлів із будь-якого сучасного мобільного пристрою в будь-який час. 15% досліджених бібліотек представили на сайті аудіоподкасти, розраховані передусім на людей з особливими потребами — озвучені бібліотекарями та волонтерами художні поетичні та прозові твори, корисні поради щодо здорового способу життя, біографічні нариси про видатних митців, психологічну літературу та ін.

Українські ОУНБ практично не використовують можливості вікі-технологій. У бібліотечній сфері їхній потенціал доцільно реалізовувати для створення банків інтерактивних навчальних матеріалів, які сприятимуть формуванню інформаційної культури користувачів, колективній організації фактографічних і довідкових баз даних, організації довідково-бібліографічного обслуговування (архіву виконаних довідок) тощо. Зв'язок між вікі-сервісами та бібліотеками забезпечують лише присвячені установам сторінки Вікіпедії.

Сьогодні темпи інноваційного розвитку бібліотек, спричиненого впровадженням інформаційно-комунікаційних технологій, дещо уповільнилися, головним чином через "нерозуміння ролі та перспектив розвитку сучасних технологій, консервацію стереотипів професійної свідомості, характерну для середнього і старшого покоління бібліотекарів інституційну і особистісну форми неприйняття нових ідей" [10, с. 61]. На думку С. Матліної, в бібліотечному середовищі недооцінюється власне комунікаційний потенціал інформаційно-комунікаційних технологій, акцент робиться на інформаційній складовій.

Проте, на думку І. Пілко, сучасна бібліотека, крім бібліотечних й інформаційних технологій, результатом яких є новітні інформаційні продукти і послуги, використовує широкий спектр соціальних технологій, орієнтованих на надання освітніх, дозвіллевих, консультативних послуг, соціально-реабілітаційної допомоги населенню [12].

Аналіз рівня застосування веб-технологій у діяльності ОУНБ України уможливує висновок, що для створення

нових та популяризації наявних продуктів та послуг найчастіше використовуються соціальні мережі, блоги, окремі мультимедійні технології. Рідше бібліотеки послуговуються інструментами комунікативної взаємодії з користувачами — гостьовими книгами, форумами тощо. Перспективним для співпраці бібліотекарів та аудиторії є використання вікі-технологій. Користувачорієнтовані веб-технології нового покоління здатні стати сучасними соціальними інструментами, за допомогою яких бібліотечна діяльність набудуватиме нової соціогуманітарної якості.

Список використаної літератури

1. *Василенко О. Н.* Вопросы социальной эффективности библиотечно-информационной деятельности: проблемы формирования сбалансированной системы показателей библиотечной статистики / О. Н. Василенко // Библиотеки национальных академий наук: проблемы функционирования, тенденции развития. — Киев, 2012. — Вып. 10. — С. 116—129.
2. *Воскобойникова-Гузєва О. В.* Стратегія розвитку бібліотечно-інформаційної сфери України: генезис, концепції, модернізація : монографія / О. В. Воскобойникова-Гузєва ; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. — Київ : Академперіодика, 2014. — 362 с.
3. *Давидова І. О.* Бібліотечне виробництво в інформаційному суспільстві : монографія / І. О. Давидова ; Харк. держ. акад. культури. — Харків : ХДАК, 2005. — 295 с.
4. *Дворкина М. Я.* Библиотечная деятельность и библиотечная технология: соотношение понятий и отражаемой ими реальностью / М. Я. Дворкина // Библиотеки и ассоциации в меняющемся мире: новые технологии и новые формы сотрудничества : тр. Девятой Междунар. конф. "Крым 2002", Судак, 8—16 июня 2002 г. — Москва, 2002. — Т. 2. — С. 565—566.
5. *Земсков А. И.* Библиотека — инструмент передачи знаний ("Клуб знаний") / А. И. Земсков // Науч. и техн. б-ки. — 2010. — № 6. — С. 78—82.
6. *Кулєва О. В.* Средства электронной коммуникации / О. В. Кулєва // Библиосфера. — 2012. — № 3. — С. 36—41.
7. *Лаврик О. Л.* Использование новейших технологий для реализации информационной функции библиотеки / О. Л. Лаврик, И. Г. Юдина // Библиосфера. — 2010. — № 1. — С. 35—41.
8. *Леонов В. П.* Библиотечно-библиографические процессы в системе научных коммуникаций / В. П. Леонов. — Санкт-Петербург : БАН, 1995. — 139 с.
9. *Лобузїна К.* Технології організації знаньних ресурсів у бібліотечно-інформаційній діяльності : монографія / К. Лобузїна. — Київ : НБУВ, 2012. — 252 с.
10. *Матліна С. Г.* В единстве технологий. (О гуманитаризации библиотечного пространства) / С. Г. Матліна // Науч. и техн. б-ки. — 2012. — № 6. — С. 60—69.
11. *Мотульський Р. С.* Библиотека в социуме: предназначение и функции / Р. С. Мотульський // Библиотековедение. — 2002. — № 5. — С. 19—24.
12. *Пілко І. С.* Информационные и библиотечные технологии : учеб. пособие / И. С. Пілко. — Санкт-Петербург : Профессия, 2006. — 342 с.
13. *Сорокин И. В.* Эффективное применение Web-технологий в библиотеке. Подходы и результаты / И. В. Сорокин. — Режим доступа : <http://www.gpntb.ru/libcom9/disk/15.pdf> (дата обращения: 02.08.2015). — Загл. с экрана.
14. *Степанов В. К.* Применение Интернета в библиотечных процессах / В. К. Степанов. — Москва : Литера, 2013. — 320 с.

Исследование технологического процесса обслуживания пользователей библиотек в условиях применения современных информационно-коммуникационных технологий, ориентированных на Интернет. Проанализирован уровень использования веб-технологий на сайтах областных универсальных научных библиотек Украины.

The technological process of service of libraries users in the conditions of employment of modern information-communication technologies, orientated on a network the Internet, is investigated. The level of the use of web technologies at the sites of regional universal scientific libraries of Ukraine is analysed.

Надійшла до редакції 15 жовтня 2015 року