

САФОНОВА Тетяна Анатоліївна,
старший викладач Харківської
державної академії культури,
кафедра інформаційної,
бібліотечної та архівної справи;
кандидат наук із соціальних комунікацій



ОРГАНІЗАЦІЯ ДИСТАНЦІЙНОГО ІНФОРМАЦІЙНО-БІБЛОТЕЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ЯК НАПРЯМ БІБЛОТЕЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ: ДОСВІД США

УДК 024.4 : 021.65 (477)

Висвітлено досвід організації дистанційного інформаційно-бібліотечного обслуговування в бібліотеках США.

Ключові слова: бібліотеки, електронні бібліотеки, бібліотеки США, інформаційно-бібліотечне обслуговування.

Інформатизація сфери соціальних комунікацій значно впливає на роботу сучасних бібліотек, що проявляється у активному використанні ними нових джерел інформації, створенні та удосконаленні нових інформаційно-бібліотечних продуктів та послуг, а також нових форм бібліотечного обслуговування, зокрема на відстані.

Онлайнове обслуговування у бібліотеках є таким видом послуг, що пов'язаний з вибором і забезпеченням доступу користувачів до електронних ресурсів, таких як онлайнві каталоги та бібліографічні бази даних [3]. Це передбачає пошук за допомогою бібліотекаря, здебільшого спрямований на реалізацію онлайнвих послуг.

Значний вплив на впровадження онлайнного обслуговування у країнах світу має досвід бібліотечно-інформаційної діяльності США, яка має давні традиції і активно розвивається значним чином завдяки діяльності Американської бібліотечної асоціації [2].

Перший великомасштабний проект “Віртуальний довідковий пункт” (Virtual Reference Desk) було реалізовано в США в 1996 р. за підтримки Міністерства освіти США та ряду інших організацій. Основною метою проекту стало створення спільної мережі й консорціуму служб Aska, орієнтованих на обслуговування в режимі “запит – відповідь”. За десять років від початку проекту щонайменше 75 з 122 членів Асоціації дослідницьких бібліотек (Association of Research Libraries) пропонували цифрові довідкові послуги через електронну пошту або онлайн.

Прототип нової довідкової служби – Спільної цифрової довідкової служби розроблений Бібліотекою Конгресу спільно з OCLC, започатковано у 2000 р. Вже за два роки ця служба об'єднала 250 бібліотек та інших організацій із США та інших країн світу, в тому числі національні бібліотеки Нідерландів, Норвегії і Британську бібліотеку. Метою проекту було надання професійного довідкового обслуговування користувачам у будь-який час через міжнародні електронні мережі бібліотек і споріднених установ. Переваг такої довідкової служби багато: надання через Інтернет надійного обслуговування широкого кола користувачів у будь-якій частині світу; пошук відповідей на запити кваліфікованими фахівцями довідкових служб в авторитетних архівах, які надають інститути-учасники CDRS у мережі; за необхідністю переадресація запитів до спеціалізованих інститутів CDRS у світі; цілодобова доступність послуг користувачам.

Таким чином, CDRS задумано як інформаційно-посередницький центр, який надає інформацію і електронні джерела або переадресує запити у відповідні інституції. Загальне керівництво і розроблення ключових елементів систем здійснює Бібліотека Конгресу. OCLC надає методичну допомогу і сприяння у формуванні бази даних за профілем інститутів-учасників і веде бібліографічний пошук “запит – відповідь” для обліку відповідей і їх збереження в архіві. OCLC також займається маркетинговою діяльністю Центру і навчанням кадрів.

Складність інформаційного середовища, а також неконтрольоване розповсюдження інформації призвели до нових користувацьких проблем, що сприяло розвитку цифрових інформаційно-бібліотечних послуг. Зараз у бібліотеках США активно використовується такий варіант довідкових послуг як віртуальна довідка в реальному часі. Особливо

це є актуальним для університетських бібліотек США. На сьогодні практично кожна бібліотека надає довідки за допомогою електронної пошти і довідки за домовленістю. Слід звернути увагу на те, що запити, які надходять до штату довідкової служби, стають все складнішими і потребують, у середньому, більше часу відповідь на них, а “відповідь на запити без присутності читача ще більш ускладнює процес надання довідки” [4].

У Бібліотеці Конгресу бібліотечно-інформаційне обслуговування здійснюється спеціалізованими підрозділами відповідно до структури бібліотеки. Через розділ “Ask a Librarian” (“Запитай бібліотекаря”) пропонується обрати відповідний спеціалізований підрозділ, до якого після заповнення веб-форми установленого зразка адресується запит. У формі запиту крім традиційних питань (ім’я, електронна адреса, адреса, країна, телефон, освітній рівень користувача) пропонується вказати вже використані ресурси пошуку. Також користувачеві пропонуються й інші варіанти звернень в окремих відділах: чат, електронна пошта тощо.

Таким чином, світовим лідером впровадження інноваційних форм бібліотечно-інформаційного обслуговування є США. Більш ніж тридцятирічний досвід роботи зарубіжних бібліотек щодо організаційних моделей онлайн-інформаційно-бібліотечного обслуговування свідчить, що серед віртуальних інформаційно-довідкових служб ефективнішими є корпоративні онлайн-довідкові служби, які об’єднують ресурси і можливості провідних наукових бібліотек країни та світу.

Сучасні умови вимагають від бібліотек наряду із використанням традиційних форм роботи з користувачами постійного впровадження нових форм. Бібліотечна діяльність повинна бути спрямована на якісні зміни, що відповідають сучасним потребам часу, і своєчасно адаптувати інноваційні технології, які надають змогу вирішувати питання безперервного отримання користувацьких запитів і можливості передачі великих обсягів даних в дистанційному режимі на значні відстані.

Джерела та література:

1. Акульшина А. В. Современное состояние и перспективы развития библиотек высших учебных заведений мира. *Библиотеки Мариуполя: оценивая прошлое, видя будущее* : материалы 4-й городской науч.-практ. конф., 29 окт. 2015 г., г. Мариуполь ; ГБУЗ “ПГТУ”. Мариуполь, 2015. С. 16–22.
2. Багрова И. Ю. Стратегический менеджмент: опыт национальных библиотек Европы. *Библиотековедение*. 2003. № 5. С. 84–89.
3. Добко Т. Довідково-бібліографічна діяльність наукових бібліотек Національної академії наук України: становлення та розвиток (XX ст. – перше десятиліття XXI ст.). Київ. 2013. 376 с.
4. Лобузін К. Технології організації знанневих ресурсів у бібліотечно-інформаційній діяльності : монографія ; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. Київ. 2012. 249 с.
5. Терещенко І. Ю. Інноваційні технології в розвитку бібліотечної продукції як складової наповнення інформаційного простору [Електронний ресурс] ; Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. – Режим доступу: <http://conference.nbuv.gov.ua/report/view/id/329> (дата звернення: 29.06.2018).
6. Філіпова Л., Олійник О. Еволюційний шлях розвитку інформатизації бібліотек США. *Бібліотечний форум України*. 2012. № 3. С. 35–40.

ОРГАНИЗАЦИЯ ДИСТАНЦИОННОГО ИНФОРМАЦИОННО-БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ КАК НАПРАВЛЕНИЕ БИБЛИОТЕЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ: ОПЫТ США

Т. А. Сафонова

Аннотация

Освещен опыт организации дистанционного информационно-библиотечного обслуживания в библиотеках США.

Ключевые слова: библиотеки, электронные библиотеки, библиотеки США, информационно-библиотечное обслуживание.

INFORMATIVELY-LIBRARY SERVICE AS A DIRECTION OF LIBRARY ACTIVITY: US EXPERIENCE

T. Safonova

Summary

The experience of organizing remote information and library services in US libraries is highlighted.

Key words: *libraries, electronic libraries, US libraries, information and library services.*