

Сучасні послуги наукових бібліотек у цифровому суспільстві

**Тетяна Миколаївна Коваль,
кандидат історичних наук,
заступник генерального
директора НБУВ
з наукової роботи**



Пріоритетним напрямом бібліотечної діяльності у цифрову епоху є формування власних електронних інформаційних ресурсів і продуктів зі створенням на їх підґрунті послуг у вигляді дистанційних сервісів, спроможних, забезпечити повноту і якість бібліотечно-інформаційного обслуговування віддалених читачів поза межами традиційного стереотипу: «бібліотека – читач».

На відміну від усталеного процесу передачі знань від бібліотеки до користувача за допомогою паперових документів, сучасний бібліотечно-інформаційний комплекс діє у тріаді: «бібліотека-комп'ютер-користувач». Завдяки бібліотечній інтернет-комунікації, організованій у такий спосіб, широке коло віддалених користувачів отримує змогу необмеженого цілодобового та безкоштовного доступу до бібліотечно-інформаційних ресурсів.

Це означає не відмову від традиційних форм і методів бібліотечно-інформаційного обслуговування, а плавкий, безболісний та комфортний перерозподіл акцентів на формування і використання власних електронних інформаційних ресурсів, задовольняючи як «фізичні» (реальні), так і «віртуальні» (віддалені) потреби.

Під «фізичними потребами» маємо на увазі потреби користувачів, які повністю вирішуються у стінах бібліотеки. Окрім традиційних форм обслуговування, це забезпечення доступу до бібліотечного ЕК, електронної бібліотеки, локальних і мережевих ресурсів (придбаних і власної генерації), електронних колекцій, але, підкреслюємо, – усередині бібліотеки.

«Віртуальні потреби» – це запити, які надійшли і задоволені на бібліотечному веб-сайті. Сюди відносимо організацію доступу до ЕК у режимі онлайн, інформацію про ресурси бібліотеки, БД, електронну бібліотеку, а також доступ до віртуальних сервісів: електронної доставки документів, віртуальної довідкової служби, електронних бібліотечних виставок тощо.

НБУВ постійно оновлює та збагачує власні інформаційні ресурси, розвиває корпоративну співпрацю з іншими національними та державними бібліотеками стосовно формування та ефективного взаємовикористання бібліотечних фондів, бере участь у створенні національних систем і мереж інформації, виступає найзначнішим постачальником у державі наукової бібліографічної, реферативної, повнотекстової електронної інформації, реалізує функцію всеукраїнського науково-дослідного, науково-методичного та науково-організаційного центру мережі бібліотек наукових установ НАН України.

З огляду на бібліотечну практику, мусимо окреслити існуючі протиріччя та суперечності між:

- традиційними формами читання – і засиллям аудіовізуальних засобів масової комунікації;
- споконвічними властивостями бібліотеки як уособлення сховища книг – і потребою її трансформації на цифровий інформаційно-аналітичний центр;
- інформаційними потребами віддалених користувачів і недостатніми бібліотечними можливостями (технологічними, матеріально-технічними, фінансовими тощо) надання повного та оперативного доступу до електронних інформаційних ресурсів, послуг і продуктів з використанням дистанційних технологій та інформаційно-комунікаційних засобів обслуговування;

постійно зростаючим обсягом та потоками інформації – і незадовільним рівнем читацької інформаційної підготовки або, навпаки, читацьким інформаційним перевантаженням.

розширенням електронного середовища – і недостатнім рівнем подання в ньому консолідованого інформаційного ресурсу бібліотек та споріднених установ.

Як бачимо, у процесі онлайнової трансформації бібліотечного середовища виникає комплекс проблем, який потребує:

узагальнення інформаційних потреб віддалених користувачів та розкриття специфіки їх задоволення в умовах дистанційного обслуговування;
вироблення єдиних методологічних принципів в умовах дистанційного обслуговування;
визначення змісту, порядку та регламенту бібліотечно-інформаційного забезпечення в умовах дистанційного обслуговування;

розширення спектру електронних інформаційних ресурсів, послуг та продуктів та залучення їх до бібліотечної практики; об'єктивної, якісної оцінки ефективності дистанційного обслуговування з точки зору основних зацікавлених сторін – віддалених користувачів – шляхом застосування маркетингових заходів (фокус-груп, експертних оцінок, критерію узгодженості Пірсона тощо);

побудови алгоритму,
адаптивної сервісно-орієнтованої
моделі та зрештою – стрункої
системи бібліотечно-
інформаційного забезпечення
віддалених читачів в умовах
дистанційного обслуговування.

Запорукою вирішення проблем виступає єдність та злагодженість взаємопов'язаних компонентів, а саме:

бібліотечно-інформаційний ресурс з чітко налагодженим механізмом організації та надання інноваційних сервісних послуг;

деталізований методологічний супровід (нормативно-методичне забезпечення у вигляді затверджених правил, положень, інструкцій);

досвідчений бібліотечний персонал (певна кількість бібліотечних фахівців-посередників між наявним бібліотечно-інформаційним ресурсом та віддаленими користувачами);

сучасна матеріально-технічна та технологічна база для оптимального використання інформаційно-комунікаційних технологій;

відповідне програмне забезпечення;

веб-портал з виходом в Інтернет та доступом до бібліотечних співтовариств;

організація власних електронних бібліотечно-інформаційних ресурсів, послуг та продуктів;

популяризація власних електронних бібліотечно-інформаційних ресурсів, послуг та продуктів на бібліотечному сайті та у соціальних мережах.

Привертає увагу ще одна нова й водночас суспільно вагома проблема: необхідність фахового консультативно-методичного супроводу віддалених користувачів, запобігання потрапляння їх у середовище неорганізованого та непрофесійного інфотворення (що найчастіше заповнює інтернет-мережі значними масивами неякісної інформації); забезпечення отримання ними суспільно значущої інформації.

Враховуючи те, що бібліотеки
споконвічно забезпечували доступ
читачів до інформації, вважаємо, що
йдеться не тільки про створення
нових напрямів діяльності, а й
трансформацію традиційних сервісів
в умовах цифрового суспільства.



ДЯКУЮ ЗА УВАГУ!