



О. Білик,
доктор філософії, головний бібліотекар
Національної парламентської бібліотеки України

ІНТЕРАКТИВНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ ПУБЛІЧНИХ БІБЛІОТЕК УКРАЇНИ – ШЛЯХ ДО САМООБСЛУГОВУВАННЯ

ПЕРЕНАСИЧЕННЯ світового простору інформацією в останні роки спричинило підвищення планки вимог до відбору інформації, її оброблення та своєчасного надання користувачам, що спонукало бібліотеки змінювати технології обслуговування, зокрема впроваджувати інтерактивні (онлайн) форми роботи для самостійного пошуку інформації користувачами.

Проблему формування знань і навичок, необхідних для пошуку інформації, її оцінювання, зберігання та опрацювання в традиційному бібліотечному середовищі, вивчали бібліотечні фахівці Н. Гендіна, О. Малевич, О. Матвієнко, Є. Медведєва та ін. Тенденції й перспективи розвитку інформаційного обслуговування віддалених користувачів проаналізовано в працях українських та зарубіжних авторів, таких як В. Бондаренко [6], О. Волохін [8], Т. Гранчак [9], О. Ісаєнко [12], Н. Каліберда [13], Л. Трачук [17], Р. Ахремчук, С. Титович [2] та ін. Це далеко не повний список дослідників цієї проблематики у вітчизняному науковому сегменті.

Мета статті – продовжити дослідження діяльності публічних бібліотек України щодо надання користувачам можливості самостійного задоволення своїх інформаційних потреб в інтерактивному режимі. Джерелами вивчення стали веб-сайти публічних бібліотек України (станом на 2015 р.), до яких застосовувався метод вебметричного аналізу.

З-поміж досить великої кількості сучасних інформаційних продуктів (ІП) набули поширення автоматизовані бази даних (БД), локальні та віддалені бази даних тощо. Доступ до цих продуктів забезпечують спеціальні технічні засоби та пристрої.

Бібліотеки надають інтерактивні послуги, тобто *інтерактивно обслуговують користувачів*, забезпечуючи їм доступ до власних або придбаних ІП. Також ці заклади є посередниками, що надають своїм користувачам послуги з інформаційного пошуку потрібного ресурсу. Відносини між виробниками БД та бібліотеками будуються на основі укладеного між ними договору про комерційну експлуатацію БД.

Надання інтерактивних послуг – відносно новий напрям в інформаційній діяльності, що дедалі більше поширюється в практиці публічних бібліотек України [11].

Доступ до інформації забезпечується виконанням таких вимог: мовної доступності; простоти та швидкості бібліотечного обслуговування шляхом оперативного надання інформації за запитом користувачів; зрозумілості та зручності для *самостійного* отримання ними потрібної інформації; облаштування комфортного бібліотечного простору за до-

помогою безкоштовного доступу до Інтернету через Wi-Fi, надання в безоплатне користування безкоштовного бібліотечного комп'ютера, можливості підзаряджати ПК та гаджети, а також наявності спеціалізованого комп'ютерного обладнання для людей з вадами зору та слуху тощо.

Створення інтерактивних каналів самообслуговування користувачів стало невід'ємною складовою діяльності сучасних бібліотек, які стають своєрідними навігаторами в інформаційному просторі, надаючи споживачам інформацію незалежно від часу й місця її розташування [5]. Одним із прикладів такої роботи є перша у світі бібліотека самообслуговування в міжнародному аеропорту *Schiphol* (Амстердам), в якій представлено перекладені 30-ма мовами художні твори письменників Нідерландів, колекція мультимедійних матеріалів про культуру країни тощо.

Технології Near-Field Communication за допомогою QR-кодів дають змогу організовувати своєрідні бібліотеки і в метро. Приміром, Нью-Йоркська публічна бібліотека бере участь у цікавому проєкті *Underground Library*, головна мета якого – спонукати власників смартфонів відвідати численні філії бібліотеки, що розміщуються в різних районах міста. Це завдання вирішується за допомогою віртуальної книжкової полиці, нещодавно встановленої у вагонах місцевої підземки. Тепер пасажери можуть читати на своїх смартфонах перші 10 сторінок будь-якої книги, представленої на віртуальній полиці, а вийшовши з підземки, орієнтуючись за допомогою навігатора свого мобільного пристрою, відшукати найближчу філію бібліотеки, щоб отримати повний текст обраної ними книги. Така сама акція проводилась і в Бухаресті місцевим оператором стільникового зв'язку *Vodafone* спільно з видавництвом *Humanitas*. На мобільні телефони або планшети можна було безкоштовно скачати уривки з 49 книг для читання, 10 книг для прослуховування та ін.

Досягнення публічних бібліотек України щодо впровадження сучасних форм обслуговування віддалених користувачів, з можливістю останніх самостійно отримувати необхідну інформацію, на жаль, менш вражаючі, зважаючи на далеко не повні комп'ютеризацію бібліотек і їх забезпеченість доступом до Інтернету. Так, за даними статистичного збірника «Бібліотечна Україна в цифрах» (станом на 2014 р.), лише 3 304 публічні бібліотеки мали доступ до Мережі (21% від загальної кількості книгозбірень). Свої веб-сайти були лише в понад 3 тис. публічних бібліотек України різних рівнів.

Наявність Інтернету дала змогу книгозбірням – від національних до сільських – використовувати



принцип загальнодоступності інформації, задовольняти різноманітні соціальні запити населення. Для цього організовано центри правової інформації, пункти доступу громадян до інформації органів державної влади та ін. У бібліотеках забезпечено доступ і до широкого спектра краєзнавчих джерел, у т. ч. електронних аналогів друкованих місцевих періодичних видань, тощо. Також на бібліотечних сайтах представлено інформацію як про власні документні ресурси, так і про інформаційні продукти кооперативного співробітництва.

На підставі вебметричного аналізу сьогодні в системі бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів публічних бібліотек України в режимі інтерактивного доступу можна виокремити такі складові:

– **інформування про бібліотеку** за допомогою ресурсів з описом фондів і колекцій, проблемно-орієнтованої інформації та документів різних інформаційних центрів, посилань на інтернет-ресурси (веб-сайти бібліотек), доступу до корпоративних електронних каталогів;

– **інформування про документні ресурси**, в т. ч. електронні ресурси власної генерації: бібліографічні БД, зокрема електронні каталоги; повнотекстові ресурси, що включають електронні колекції бібліотеки (електронні бібліотеки, електронні музеї); віртуальні книжкові виставки, буктрейлери;

– **забезпечення доступу до передплачених (ліцензійних) ресурсів**;

– **надання бібліотечних послуг за допомогою дистанційного самообслуговування**:

запис до бібліотеки on-line; віртуальна довідкова служба (віртуальна довідка) – довідково-бібліографічне обслуговування; замовлення документів on-line (замовлення та резервування на певний час); електронне доставляння документів (ЕДД); продовження терміну дії абонементу; e-mail-розсилання інформації.

До послуг користувачів – сервіси, що дають змогу самостійно і легко завантажити фото-, відео- та аудіоінформацію з мобільного телефону або іншого пристрою: **зони Wi-Fi; мобільні технології; мультимедійні сервіси**.

Основні завдання, що постають перед бібліотечними працівниками наразі та на майбутнє, – постійне вдосконалення структури веб-сайту, актуалізація його інформаційного наповнення із застосуванням нових технологій.

Важливою особливістю багатьох веб-сайтів є наявність активних посилань на інтернет-ресурси (веб-адреси бібліотек, відсилання на періодичні видання, що мають електронний аналог або існують тільки в електронному вигляді, електронні бібліотеки, книжкові магазини, веб-адреси енциклопедій, довідників, тематичні сайти), лінків до профільних сайтів загального чи галузевого характеру. Посилання на інтернет-ресурси на сайтах розміщуються в рубриках «Ресурси Інтернет» [Одеська національна наукова бібліотека (ОННБ) Вінницька, Дніпропетровська, Закарпатська, Тернопільська, Херсонська, Чернігівська ОУНБ], «Корисні ресурси Інтер-

нет» (Кіровоградська, Миколаївська, Черкаська, Чернівецька ОУНБ), «Корисні сайти» (Рівненська ОУНБ), «Корисні посилання» (Волинська ОУНБ) тощо.

Слід виокремити книгозбірні з об'ємними відсылковими сторінками: Вінницька ОУНБ (електронні видання України, Росії, світу, галузеві електронні бібліотеки); Дніпропетровська ОУНБ (повнотекстові версії журналів і газет); Кіровоградська ОУНБ (електронні бібліотеки, бібліотеки асоціацій, бібліографічні бази даних, електронні видання); Миколаївська («Корисні ресурси Inet») та Рівненська ОУНБ (сайт «Освітній навігатор») – дають відсилання на велику кількість освітянських сайтів; Херсонська ОУНБ (веб-адреси віртуальних довідників, сайти для студентів); Сумська, Черкаська, Чернігівська ОУНБ (досить широкий спектр посилань на регіональні онлайн-ресурси).

Доступ до інформаційних продуктів корпоративної каталогізації, а саме до зведених каталогів періодичних видань та зведених каталогів бібліотек регіону, є також невід'ємною складовою ефективного дистанційного самообслуговування користувачів.

Проте простежується ігнорування чіткої структуризації інформаційного ряду за тематикою, назвою, рейтингом, датою реєстрації/поновлення тощо. Фактажний матеріал буває візуально перенасиченим, нагадує фотогалерею.

Якість контенту (розширення спектра сервісних послуг та електронних продуктів) і оперативність його наповнення з наявністю інформації про останнє оновлення, можливість чіткої навігації в інформаційних течіях (простий пошук) значно впливають на відвідування сайту.

Наведемо кращі приклади представлення вітчизняними бібліотеками власних інформаційних продуктів, що ефективно розкривають наявні бібліотечні фонди в інтерактивному режимі.

Інформування про документні ресурси, у т. ч. електронні ресурси власної генерації

Серед власних баз даних провідних бібліотек України – фактографічних, бібліографічних, різногалузевих повнотекстових – найпоширенішими є краєзнавчі БД [14].

Багато уваги приділяється розкриттю наявних рідкісних та цінних видань у бібліографічних БД: «Рідкісні видання» – Івано-Франківська ОУНБ (<http://lib.if.ua/dbase/rarity.php>); «З фонду рідкісних та цінних видань» – Вінницька ОУНБ (<http://www.library.vn.ua/includes/starodruki>) тощо.

Заслужують на увагу БД Національної парламентської бібліотеки України (НПБУ) «Картотека статей із збірників наукових праць», «Політика і політики України в дзеркалі періодичних видань» та «Політематична база даних статей із періодичних видань» – аналітичні, гіпертекстові (частково). Вони доступні для користувачів бібліотеки в Мережі (<http://www.nplu.org/article.php?id=2>).

Електронні каталоги (ЕК) представлено на багатьох сайтах не тільки ОУНБ, а й численних публічних бібліотек міських та районних населених пунктів. Варто згадати Центрально-український ко-



оперативний каталог (ЦУКК), який створюють 13 учасників – бібліотеки і виші (<http://library.kr.ua/cusc/members2013.html>); проект «КОРДБА» Національної бібліотеки України (НБУ) для дітей (<http://www.chl.kiev.ua/Default.aspx?id=5501>); Зведений каталог періодичних видань, передплачених провідними бібліотеками м. Івано-Франківська (<http://www.lib.if.ua/dbase/periodical.php>), Зведений електронний каталог періодичних видань, передплачених провідними бібліотеками м. Дніпропетровська (<http://www.lib.dp.ua/publications/katalog-2013.doc>); проект Дніпропетровської ОУНБ «Придніпровський корпоративний каталог (ПКК)» (<http://www.lib.dp.ua/pkk/1.htm>); Зведений електронний каталог бібліотек Хмельницької області (http://library.tup.km.ua/asp/php_zk/page_lib.php) та ін.

На жаль, стан багатьох із представлених електронних каталогів публічних бібліотек не відповідає критеріям ефективності та адекватності щодо запитів користувачів. Так, часто-густо на сайтах майже відсутня така важлива інформація, як паспорт електронного каталогу, що включає дані, з якого року він ведеться, які представлено види видань, принципи їх відбору, мови; немає інформації про наповнення цього ресурсу тощо.

Водночас для користувачів-початківців потрібна відсилка «допомога» з поясненням методики пошуку в ЕК (консультації, навчальні матеріали, відеоматеріали, гіперпосилання) та оперативне інформування в разі тимчасової його недієздатності (з яких причин не працює та термін відновлення роботи). Для комфортного користування електронними каталогами потрібно передбачити наявність інтуїтивного інтерфейсу пошуку (коли замість систематичного індексу, прізвища автора або назви користувач бачить інтерактивне гіперпосилання за тематичною рубрикою і автоматично отримує бібліографічну добірку за відповідною темою з ЕК бібліотеки) та представити анотації, реферати, резюме до бібліографічних описів документів в ЕК, щоб користувачі мали уявлення про наявний контент.

Електронні бібліотеки (повнотекстові ресурси на сайтах бібліотек)

Знайомлячись із книгозбірнею, якій присвоєно ім'я певного видатного діяча культури або науки (здебільшого вітчизняного), користувач може зацікавитися цією персоною і виявити бажання дізнатися про неї в бібліотеці. З огляду на це, бібліотеки створюють відповідні ресурси, що розкривають життя і діяльність зазначених осіб. Наведемо приклади успішної роботи в цьому напрямі: Івано-Франківська ОУНБ ім. І. Франка створила розділ «Іван Франко та Прикарпаття» (http://lib.if.ua/franko/franko_ivan.html); Кіровоградська ОУНБ ім. Д. І. Чижевського – розділ «Архів Д. І. Чижевського» (<http://library.kr.ua/kray/chizhevsky/>); Чернівецька ОУНБ ім. М. Івасюка – «Світлицю М. Івасюка» (http://www.library.cv.ua/?page_id=147); Центральна бібліотека ім. М. Л. Кропивницького ЦБС для дорослих м. Миколаєва – «Сторінку М. Л. Кропив-

ницького» (<http://www.niklib.com/krapivnicky/1.ua>). Формування таких інформаційних ресурсів сприяє поступовому перетворенню бібліотеки на дослідницький центр зі збирання, зберігання, вивчення та популяризації документів, що розкривають творчість особи, ім'я якої присвоєно закладу.

З ініціативи НПБУ в 2010 р. було розпочато створення електронної бібліотеки «Культура України». Проект нараховує 87 учасників, його ресурси розміщено на окремому сайті (<http://elib.nplu.org>).

Кіровоградська ОУНБ має інформаційний ресурс у розділі «Цифрова бібліотека» (<http://library.kr.ua/elib/>). В ній розміщено підрубрики «Електронний музей книги», «Наше дзеркало бібліотеки Мошкова» «Бібліографії», «Краєзнавство». Користувачі Вінницької ОУНБ в інтерактивному режимі мають змогу скористатися «Цифровою бібліотекою» (<http://www.library.vn.ua/>), що складається з п'яти розділів: «Літературна Вінниччина», «Історико-краєзнавчі дослідження», «Наші видання», «Твори письменників Вінниччини», «З фонду рідкісних та цінних видань». До послуг користувачів Тернопільської ОУНБ – «Електронна бібліотека краєзнавчих видань Тернопільської області», Дніпропетровської ОУНБ – електронна бібліотека «Дніпропетровщина» (<http://www.lib.dp.ua/fullkr/index.phtml>), Чернігівської ОУНБ – «Електронна бібліотека» (<http://libkor.com.ua/index.php?id=4&sid=0>).

Страховий фонд краєзнавчих документів, виданих до 1917 р. – «Бібліотечний раритет Хмельниччини», створює Хмельницька ОУНБ (<http://www.ounb.km.ua/raritet/index.php>).

Можливість скористатись «Електронною бібліотекою місцевих видань» надає Миколаївська ОУНБ (<http://www.reglibrary.mk.ua/index.php/elektronna-biblioteka-mistsevikh-vidan/elektronna-biblioteka-mistsevikh-vidan-v-tilippingbook>). Аналогічний проект «Митці Сіверянського краю» [1] (електронні версії друкованих видань та самостійні електронні видання літераторів Чернігівщини; <http://libkor.com.ua/index.php?id=4&sid=11>) реалізує Чернігівська ОУНБ. Цікавим проектом Рівненської ОУНБ є сайт «Бібліотека творів авторів Рівненщини» (книги авторів краю, а також місцеві періодичні видання; http://www.on-libr.info/?page_id=724), створений на початку 2010 р. На сайті Чернівецької ОУНБ представлено розділ «Електронні книги» (http://www.library.cv.ua/?page_id=1071). Цікавим та змістовним є ресурс Житомирської ОУНБ – «Електронний депозитарій ЖОУНБ ім. О. Ольжича (ЛІВО)» (<http://libo.lib.zt.ua/jspui/index.jsp?locale=uk>). Наведені приклади – лише частина доробку публічних книгозбірень із цього напрямку роботи.

Доступ до передплачених (ліцензійних) ресурсів

Вітчизняні бібліотеки поки що не дуже активно займаються організацією доступу до передплачених та ліцензійних ресурсів. Зрозуміло, що це пов'язано з рядом об'єктивних причин, зокрема відсутністю коштів. Проте на сайтах бібліотек є чимало прикладів використання придбаних повнотекстових БД. Так,



НПБУ (<http://www.nplu.org/article.php?id=27>) надає доступ до БД «Ліга. Закон», «Законодавство України», ресурсів інформаційної системи *EBSCOhost Research Databases*; ХДНБ (<http://korolenko.kharkov.com/bazy-dannyh.html>) – до БД «Ліга. Закон», «Винаходи в Україні», «Патенти Росії», «Патенти СНГ (CISPATENT)», інформаційно-довідкової системи «Зодчий», БД *EBSCO Publishing* тощо; Дніпропетровська ОУНБ (<http://www.libr.dp.ua/el/diss.htm#2>) – Електронної бібліотеки дисертацій РДБ, ІПС «Законодавство», колекції патентної документації: БД «Промислова власність», «Описи винаходів в Україні», «Описи винаходів в РФ», «Винаходи країн світу» та ін.

Віртуальні виставки. Блоги. Буктрейлери

Для популяризації книги та читання бібліотеки застосовують нові форми роботи, зокрема т. зв. віртуальні виставки спеціально підібраних і систематизованих творів друку та документів на інших носіях інформації, а також загальнодоступних електронних ресурсів, котрі рекомендуються віддаленим користувачам бібліотеки для огляду, ознайомлення та використання. Це дає змогу забезпечити збереження документів при практично необмеженому терміні експонування їх в електронному форматі [15].

Експозиції віртуальних виставок, музеїв і фотогалерей представлено на сайтах Івано-Франківської, Вінницької, Дніпропетровської, Закарпатської, Запорізької, Кіровоградської, Миколаївської, Полтавської, Рівненської, Сумської, Тернопільської, Харківської, Хмельницької, Чернівецької ОУНБ, котрі заснували унікальні краєзнавчі сторінки, присвячені видатним подіям, людям, фактам з історії й сьогодення краю. За даними станом на 2015 р., на сайтах усіх ОУНБ, за винятком Волинської та Львівської, було представлено віртуальні виставки.

Цікавим прикладом організації віртуальної експозиції є добірка виставок на сайті Тернопільської ОУНБ – рейтинги книг, періодичних видань, «Книжка року», виставки найрізноманітнішої тематики (<http://www.library.te.ua/>; http://www.library.te.ua/virtual_exhibition/). Становить інтерес і розділ «Радимо прочитати» (http://www.piklib.com/recommend/new_book.ua) Центральної бібліотеки ім. М. Л. Кропивницького ЦБС для дорослих м. Миколаєва. Він має підрозділи: «Увага! Нова книга!», «Книги-лауреати», «Відкриваємо нове ім'я», «Шедеври світової літератури», «Лауреати конкурсу "Коронація слова"», «Читачі рекомендують», «Книжковий мікс». Цікавою родзинкою сайту цієї книгозбірні, до речі, є можливість користувачів з вадами зору скористатися спеціальним лінком для змінення розміру шрифту.

Своєрідною медіаплатформою для налагодження в Інтернеті діалогу з віддаленими користувачами стали бібліотечні блоги. Найповніший список з існуючих українських блогів щодо просування та підтримки читання подає «Бібліоміст» (<http://www.bibliomist.org/ua/resursi/bibliotechni-blogi>).

Яскраво і образно розповісти про книгу, зацікавити, заінтригувати читача, спонукати до читання можуть буктрейлери, що вперше з'явилися у 2002 р.,

а популярність здобули з розвитком YouTube та його аналогів. В Україні цей спосіб просування книги почали використовувати з 2009 р. А широкої популярності він набув після конкурсу бібліотечних буктрейлерів «Читаємо з Клубом Сімейного Дозвілля», організованого Українською бібліотечною асоціацією у партнерстві з видавництвом «Клуб Сімейного Дозвілля» в 2014-му.

З цією формою популяризації книг можна ознайомитися, наприклад, у таких розділах сайтів, як «Буктрейлери» Херсонської ОУНБ (<http://lib.kherson.ua/buktreyleri.htm>), «Бібліогід» – Черкаської ОУНБ (<http://library.ck.ua/index.php/2014-03-17-16-03-15>), «Відеогалерея» – Дніпропетровської ОУНБ (<http://www.libr.dp.ua/about/video.htm>); у блозі «BIBLIO-NIVKI» бібліотеки ім. М. І. Костомарова ЦБС Шевченківського району м. Києва (<https://twitter.com/BiblioNivki>) тощо.

Бібліотечні послуги дистанційного самообслуговування

Запис до бібліотеки on-line. Інформатизація бібліотек уможливила цілодобовий доступ до їх ресурсів віддаленим користувачам. На жаль, онлайнова реєстрація користувачів у бібліотеках ще не набула широкого поширення. Така можливість є у віддалених користувачів Національної історичної бібліотеки України (http://www.nibu.kiev.ua/index.php?option=com_registration&task=register). Серед регіональних книгозбірень інформацію про цю послугу вдалося знайти лише на сайті Запорізької ОУНБ («Запис у бібліотеку on-line»; <http://www.zounb.zp.ua/reareg>). Сподіваємося, що з прийняттям нової форми державної статистичної звітності публічні книгозбірні України приділятимуть більше уваги цій формі залучення нових користувачів.

Віртуальна бібліографічна довідка. Зазначену послугу спрямовано на оперативне виконання разових пошукових запитів віддалених користувачів. В Україні з 2005 р. здійснюється корпоративний проект «Віртуальна бібліографічна довідка» (<http://chl.kiev.ua/cgi-bin/sp/>) [7], започаткований НБУ для дітей, до якого приєдналися інші учасники, зокрема спеціальні бібліотеки. В рамках проекту оператори здійснюють пошук інформації про книги, статті, інтернет-ресурси, а також укладають списки літератури за конкретними темами в каталогах бібліотек учасниць, а також у ресурсах Інтернету.

Сьогодні в ОУНБ діють 18 служб віртуальної бібліографічної довідки (до переліку не включено бібліотеки, що перебувають на тимчасово непідконтрольній Україні території).

Зрозумілі, чіткі правила користування віртуальними довідками розроблено ХДНБ, Чернігівською, Вінницькою, Херсонською ОУНБ, Публічною бібліотекою ім. Лесі Українки (м. Київ). Це є запорукою того, що послугою скористається більше користувачів.

Прикладами довідкових служб професійного спрямування є створений у 2004 р. методичний сайт НПБУ «Бібліотечному фахівцю» (<http://profu.nplu.org/>), «Діловий кейс бібліотекаря» ОННБ (http://www.odnb.odessa.ua/view_cat.php?cat=8) та «Он-лайн консультації» у віртуальній методичній



службі ХДНБ «Колегам-бібліотекарям» (<http://korolenko.kharkov.com/metod/index.php?id=5>) (2008). 12 сайтів ОУНБ також містять спеціальні розділи на допомогу фахівцям. Своєрідним професійно-комунікаційним інтернет-ресурсом для бібліотекарів, бібліотекознавців та інших зацікавлених користувачів України та україномовного зарубіжжя є Бібліотечний інформаційно-освітній портал (<http://www.libportal.org.ua/>) [4].

Замовлення літератури on-line. Запровадження цієї послуги є логічним кроком уперед у розвитку онлайн-технологій. Щоб зазначена послуга була ефективною, необхідно враховувати низку важливих аспектів: визначити призначення послуги – для постійних користувачів чи лише для певних категорій; установити обмеження стосовно кількості документів, котрі можна замовити; визначити чіткі правила щодо надання послуги; передбачити внесення в бібліографічний запис в електронному каталозі інформації про статус документа (чи видається, якщо це на абонементі, та чи є в наявності – коли його мають здати і чи є на нього черга), а також розмістити на сайті повідомлення про безкоштовність указаної послуги тощо.

Інформація про цю послугу представлена на сайтах НПБУ (з серпня 2013-го; <http://www.nplu.org/article.php?id=113>), Дніпропетровської, Запорізької Сумської ОУНБ. Із 3 жовтня 2011 р. в ХДНБ працює «Служба попереднього замовлення документів» (<http://korolenko.kharkov.com/order/index.php>).

Електронне доставляння документів (ЕДД). Ця форма обслуговування користувачів нині діє в Дніпропетровській, Житомирській, Запорізькій, Миколаївській, Рівненській, Тернопільській, Харківській, Херсонській та інших ОУНБ. Служби ЕДД функціонують також у ХДНБ, ОННБ, Публічній бібліотеці ім. Лесі Українки м. Києва, бібліотеках Донецької області – ЦМБ ім. В. Г. Короленка (м. Маріуполь), ЦМБ ім. М. Горького (м. Краматорськ) та ін. Зазначені служби пропонують доставляння електронних копій джерел (статті з газет і журналів, фрагментів книг, збірників), що не є об'єктом авторського права або перейшли в суспільне надбання. Одержані з книгозбірні електронні копії видань, що надсилаються на електронну пошту користувача, дозволяється використовувати лише з науковою або освітньою метою, їх не можна тиражувати, відтворювати в будь-якій формі, окрім одноразового друку тексту з файлу, передавати іншим особам або організаціям.

Продовження терміну дії абонементу. Прикладом цього інформаційного сервісу є досвід роботи Запорізької ОУНБ, на онлайн-сторінці якої запропоновано послугу «Продовжити абонемент». Вона дає змогу продовжити термін користування документами з фонду відділу абонементу (http://zounb.zp.ua/add_renewal).

Розсилання інформації електронною поштою. Як показало вивчення сайтів, указана послуга активно впроваджується в бібліотеках: користувач може отримувати на особисту електронну скриньку інформацію про бібліотечні заходи (презентації,

майстер-класи, виставки), нові надходження книг та замовити списки літератури з конкретної теми. Це також є однією з можливостей популяризації читання та засобом формування художніх смаків. Така інформаційна послуга, наприклад, представлена на сайтах Дніпропетровської (<http://www.lib.dp.ua/subscribe.phtml?register=Yes>), Кіровоградської (<http://library.kr.ua/subscribe.html>), Рівненської (<http://lib.rv.ua/ua/read/15-e-mail-gojsilka-informacii/>) ОУНБ.

Зони Wi-Fi (використання бездротових технологій передавання даних). Інформацію для користувачів про наявність у бібліотеці зони Wi-Fi надано на інтернет-сторінках НПБУ, Дніпропетровської, Запорізької, Кіровоградської, Черкаської, Чернігівської ОУНБ, 61-ї публічної бібліотеки м. Києва (<http://lukl.kiev.ua>). На сайтах інших бібліотек такої інформації немає, хоча, за даними електронної системи моніторингу мережі публічних бібліотек України (ЕСМаР), усі регіональні книгозбірні одноставно інформують про наявність цієї послуги.

Мобільна телефонія дає змогу користувачам за допомогою Інтернету здійснювати пошук інформаційних продуктів книгозбірень у режимі «запит – відповідь» з будь-якого місця свого перебування та отримувати голосову або текстову відповідь. До перерахованого можна додати впровадження в бібліотеках war-версій онлайн-каталогів, доступ до war-баз даних, war-енциклопедій, сервісу віртуальної довідки через war-сайт бібліотеки, war-чат або комбінації з sms (наприклад, з мобільного телефону можна зайти на сайт НПБУ, Запорізької, Кіровоградської ОУНБ та здійснити пошук в їх електронних каталогах, ознайомитися з анонсами, новинами).

Цікавий проект «Читай – формат не має значення!» представила Дніпропетровська ОУНБ. Він дає змогу всім охочим прочитати на своєму мобільному обладнанні кілька сторінок запропонованих творів і прийняти рішення щодо прочитання всієї книги. Проект засновано на використанні технології розпізнавання графічного зображення – QR-коду (<http://www.lib.dp.ua/QR/QR-proect.htm>). Публічна бібліотека ім. Лесі Українки м. Києва також успішно представила такий самий проект (генерування QR-кодів) до послуг користувачів, які за допомогою спеціальної програми, встановленої в мобільних телефонах, мають змогу зчитувати веб-адреси бібліотечних ресурсів: сайтів, блогів тощо.

Мультимедійні сервіси. Широко застосовуються в бібліотечному середовищі й дають змогу користувачам легко завантажити фото- (Flickr.com, Foto.Mail.ru), відео- (YouTube.com) та аудіоінформацію (i-Tunes) з мобільного телефону чи іншого пристрою на сайті та поділитися нею з усім світом. Почали активно використовувати відеохостинг Запорізька, Дніпропетровська, Рівненська ОУНБ, Публічна бібліотека ім. Лесі Українки м. Києва, Закарпатська обласна бібліотека для дітей та юнацтва, ЦМБ ім. Т. Г. Шевченка м. Дніпродзержинська (Дніпропетровська обл.) та ін.



Віртуальні екскурсії. Є однією з поширених форм роботи бібліотек щодо залучення віддалених користувачів. Представлені в таких візуальних формах, як фотографії, слайдові презентації, відео- і 3D-тури з різним супроводом – голосовим, текстовим, музичним, образотворчим. Цікаві приклади віртуальних екскурсій можна знайти на сайтах НПБУ (<http://www.nplu.org/article.php?id=68>); ОННБ (<http://www.odnb.odessa.ua/Putivnik/slides.html>); Вінницької (http://www.library.vn.ua/includes/virtualna_ekskursia); Дніпропетровської (<http://www.libr.dp.ua/Foto-film/Main.html>), Миколаївської ОУНБ (<http://www.reglibrary.mk.ua/index.php/virtualna-ekskur-siya>).

Зворотний зв'язок із користувачами мають майже третина сайтів ОУНБ у таких формах, як «Гостьова книга» (Вінницька, Миколаївська, Рівненська, Херсонська), «Ваші враження про наш сайт» (Кіровоградська), «Книга відгуків» (Чернігівська, Тернопільська).

Своєрідною родзинкою на сайтах книгозбірень є «Консультація on-line» через Skype (Запорізька ОУНБ).

Хотілося б відзначити кілька цікавих, але малопоширених проєктів бібліотек з використанням масмедіа. Наприклад, Кузнецовською міською публічною бібліотекою (Рівненська обл.) з метою інформування користувачів про нові надходження книг, популяризації читання, формування художніх смаків членів громади міста було започатковано телевізійні літературні огляди (2009). Упроваджуючи таку форму роботи, фахівці бібліотеки враховували, що саме телебачення залишається не тільки головним, а й іноді єдиним для значної частини жителів міста засобом задоволення інформаційних та культурних потреб, набуття знань, організації дозвілля. Паралельно на бібліотечних сторінках у соціальних мережах ВКонтакте, YouTube тощо публікувалися літературні огляди. Було створено відеоресурси про сучасні послуги бібліотеки для учнівської молоді, службовців, безробітних, пенсіонерів, людей похилого віку (відеоролики «Послуга бібліотеки», «Повідомлення для користувача», «Школа комп'ютерної грамотності», «Публічні бібліотеки – мости до електронного урядування», «У бібліотеці відкрито точку Wi-Fi» (<http://kuzneclub.in.ua/>)).

Велике значення для входження бібліотеки у світовий інформаційний простір, привернення до неї уваги зарубіжних користувачів має наявність у її сайту іншомовних версій. Станом на 2015 р. більшість веб-сайтів регіональних книгозбірень України були україномовними. На сайті Кіровоградської ОУНБ контент його головної сторінки подано 46 мовами, Дніпропетровської ОУНБ – вміщено коротку інформацію про бібліотеку 7 мовами. На сайтах Житомирської, Закарпатської, Рівненської, Херсонської ОУНБ іншомовні версії цих ресурсів являють собою лише скорочені варіанти україномовного контенту сайту. Серед названих прикладів лише Кіровоградська ОУНБ та Публічна бібліотека ім. Лесі Українки м. Києва мають змістовні аналоги англійською мовою.

Сучасні користувачі дедалі більше зацікавлені в доступі до реферативних, повнотекстових документів, електронних продуктів, що розкривають наявні бібліотечні фонди на рівні безпосереднього ознайомлення із змістом видань, всіляких ідей, висновків, прогнозів. Сьогодення вимагає активнішої роботи з доведення наявних інформаційних ресурсів до віддалених користувачів. Наприклад, бібліотечне спілкування в режимі он-лайн – консультування щодо пошуку та використання електронних документних ресурсів, ЕК, організація навчання для віддалених користувачів (індивідуальні практичні заняття через програму Skype, можливість організації конференц-зв'язку, передача повідомлень та файлів через електронну поштову скриньку тощо). Цей напрям діяльності в публічних бібліотеках України перебуває ще на початковому етапі. На жаль, недосконалість нормативно-правової бази, брак коштів та недостатні технічні ресурси є перешкодою у прагненні бібліотек стати активними учасниками формування єдиного світового інформаційного простору.

Отже, можна констатувати, що обслуговування користувачів в інтерактивному режимі – перспективний напрям бібліотечного обслуговування, що динамічно розвивається і тісно пов'язаний із забезпеченням вільного доступу до інформації та можливістю отримати її самостійно. Саме цей вид інформаційно-бібліотечної діяльності є запорукою перспективи входження країни в суспільство знань, інформаційне суспільство. Публічні бібліотеки України поступово долучаються до цього процесу.

Список використаних джерел

1. Аліференко І. Електронна бібліотека Чернігівської ОУНБ ім. В. Г. Короленка / І. Аліференко // Бібл. планета – 2015. – № 3. – С. 27–29.
2. Ахремчик Р. В. Обслуживание удаленных пользователей в ЦНБ НАН Белоруссии / Р. В. Ахремчик, С. М. Титович // Библиотечный свет. – 2008. – № 1. – С. 18–22.
3. Бібліотеки України [Електронний ресурс] // Бібліотечному фахівцю : [сайт]. – Текст. дані. – Режим доступу: <http://profu.nplu.org/> (дата звернення: 22.01.2015). – Назва з екрана.
4. Білик О. Відображення методичної діяльності публічних бібліотек в українському сегменті Інтернету / О. Білик // Бібл. планета. – 2010. – № 4. – С. 12–16.
5. Библиотеки и молодежь. Зарубежный опыт [Электронный ресурс]. – Текст. дан. – Режим доступа: <http://blog.rgub.ru/libex/> (дата обращения: 21.01.2015). – Загл. с экрана.
6. Бондаренко В. Бібліотечне дистантне обслуговування: розвиток термінологічно-поняттєвого апарату в умовах поширення інтернет-технологій / В. Бондаренко // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського. – 2014. – Вип. 39. – С. 351–362. – Відомості доступні також з Інтернету: http://nbuv.gov.ua/j-pdf/prnbuimviv_2014_39_32.pdf.
7. Віртуальна бібліографічна довідка (об'єднана віртуальна довідкова служба бібліотек України) [Електронний ресурс]. – Текст. дані. – Режим доступу: <http://www.chl.kiev.ua/cgi-bin/sp/> (дата звернення: 09.02.2016). – Назва з екрана.
8. Волохин О. М. Мобильные технологии современной библиотеки: новый сервис, практический опыт, перспективы / О. М. Волохин // Науч. и техн. б-ки. – 2006. – № 1. – С. 79–87.
9. Гранчак Т. Дистантні форми використання інформаційних ресурсів бібліотеки як фактор демократизації / Т. Гранчак // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського. – 2009. –



Вип. 23. – С. 233–245. – Відомості доступні також з Інтернету: http://nbuv.gov.ua/j-pdf/nprnbuimviv_2009_23_20.pdf.

10. Грогуль О. Аналіз веб-сайтів обласних бібліотек (на прикладі Рівненської державної обласної бібліотеки та Кіровоградської обласної універсальної наукової бібліотеки імені Д. І. Чижевського) / О. Грогуль // Вісн. Львів. ун-ту. Серія «Книгознавство, бібліотекознавство та інформаційні технології». – Львів, 2012. – Вип. 7. – С. 172–181. – Відомості доступні також з Інтернету: http://library.lnu.edu.ua/bibl/images/Vudanna_WEB_pdf/1Visnuk_NB/2012_Vupysk_VII/172-181.pdf.

11. Знахур С. В. Інформаційний менеджмент та маркетинг : конспект лекцій / Сергій Вікторович Знахур ; М-во освіти і науки України, Харків. нац. екон. ун-т. – Харків : Вид-во ХНЕУ, 2009. – 141 с.

12. Ісаєнко О. Бібліотечне дистанційне обслуговування в Україні на сучасному етапі / О. Ісаєнко // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського. – 2010. – Вип. 27. – С. 139–147. – Відомості доступні також з Інтернету: http://nbuv.gov.ua/j-pdf/nprnbuimviv_10_27_16.pdf.

13. Каліберда Н. Ю. Інформаційне обслуговування віддалених користувачів: тенденції та перспективи / Н. Ю. Каліберда // Місце і роль бібліотек у формуванні національного інформаційного простору :

матеріали міжнар. наук. конф. (Київ, 21–23 жовт. 2014 р.) / НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського, Асоц. б-к України, Рада директорів наук. б-к та інформ. центрів акад. наук – членів МААН ; [редкол.: В. І. Попик та ін.]. – Київ : [НБУВ], 2014 – С. 43–44.

14. Краєзнавча робота в бібліотеках України : інформ. бюл. Вип. 23 / М-во культури України, ДЗ «Нац. іст. б-ка України». – Київ, 2012. – 126 с.

15. Кудря Л. Віртуальна книжкова виставка – нова форма популяризації документів / Л. Кудря // Бібл. планета. – 2009. – № 1. – С. 37–39.

16. Організація торгівлі : [підручник для студентів ВНЗ] / В. В. Апопій [та ін.]; за ред. В. В. Апопії ; М-во освіти і науки України, Львів. комерц. акад. – Вид. 2-ге, перероб. та допов. – Київ : Центр учб. літ., 2008. – 628 с. : іл., табл.

17. Трачук Л. Електронні бібліографічні ресурси на сайтах бібліотек вищих навчальних закладів України / Л. Трачук // Вісн. Львів. ун-ту. Серія «Книгознавство, бібліотекознавство та інформаційні технології». – Львів, 2009. – Вип. 4. – С. 153–166.

18. Трачук Л. Сайти обласних універсальних наукових бібліотек як джерело біобібліографічної інформації / Л. Трачук // Вісн. Кн. палати. – 2013. – № 9. – С. 16–18.