

## РОЗДІЛ 5

# РОЗВИТОК ОНЛАЙНОВИХ ФОРМ БІБЛІОТЕЧНО-ІНФОРМАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

### 5.1. Інноваційні бібліотечні послуги. Бібліотека 2.0

Основні напрями розвитку сучасного інформаційного середовища з метою реалізації вільного обміну інформацією та знаннями, освіти для всіх та розвитку засобів міжлюдської комунікації були викладені в Програмі ЮНЕСКО «Інформація для всіх» (*Information for All Programme, IFAP*). Програма «Інформація для всіх» встановлює орієнтири для міжнародного співробітництва та партнерства. Вона підтримує розробку єдиних стратегій, методів та інструментарію для побудови інформаційного суспільства для всіх. Зокрема, метою Програми «Інформація для всіх» є [13]:

- сприяння міжнародному осмисленню й обговоренню етичних, правових і соціальних викликів інформаційного суспільства;
- сприяння та розширення доступу до інформації, що є суспільним надбанням, шляхом упорядкування, оцифрування й збереження інформації;
- підтримка навчання, продовження освіти та навчання протягом усього життя у сферах комунікації, інформації та інформатики;
- підтримка створення місцевих інформаційних ресурсів та стимулювання доступності традиційних знань через навчання загальної та ІКТ-грамотності;
- сприяння використанню міжнародних стандартів та передового досвіду у сфері комунікації, інформації та інформатики у сфері компетенції ЮНЕСКО;
- сприяння обміну інформацією та знаннями на місцевому, національному, регіональному та міжнародному рівнях.

Ключову роль у реалізації розвитку інформаційного середовища для всіх ЮНЕСКО відводить архівам, бібліотекам та інформаційним центрам, які мають переорієнтувати свою увагу на розбудову нових форм інформаційного обслуговування та переорієнтувати свою діяльність у бік уваги до віддаленого користувача.

На основі принципів, викладених у Програмі ЮНЕСКО «Інформація для всіх», у 2002 р. у Маніфесті ІФЛА про Інтернет (*The IFLA Internet Manifesto*) [11] було сформульовано фундаментальні положення про роль бібліотек щодо інформаційного середовища світової мережі. Ці положення передбачають: надання можливості користувачам шукати інформацію за своїм вибором; повагу до прав користувачів на невтручання в особисте життя та конфіденційність щодо використуваних ними ресурсів; надання та забезпечення загальнодоступної якісної

інформації та засобів комунікації; надання необхідної кваліфікованої допомоги і відповідних умов вільно та конфіденційно користуватися інформаційними джерелами й послугами; навчання користувачів правилам ефективного використання Інтернету та електронних ресурсів; активне сприяння й забезпечення осмисленого доступу до якісної мережевої інформації для всіх користувачів бібліотеки.

Бібліотеки втрачають свої позиції як головного джерела документальної інформації. У суспільства з'являється можливість вибору між зверненням у реальну бібліотеку або зверненням до віртуальних ресурсів глобальної мережі. Оскільки отримання даних з Інтернету часто пов'язано з незмірно меншими витратами часу та сил, перевага дедалі частіше надаватиметься Інтернету. Такі технологічні реалії нового інформаційного середовища неминуче приводять до зміни змісту бібліотечної роботи. Бібліотека, звичайно ж, продовжує виконання посередницьких функцій між інформацією та споживачем, але вимушена пристосовуватися до нових реалій і змінювати форми своїх послуг. Усе це приводить до переосмислення суті бібліотечної діяльності і створення оновленої методики роботи. Зміна методики може стосуватися як нових напрямів роботи, так і найстаріших традиційних форм бібліотечного обслуговування. Огляд світового досвіду здійснення бібліотеками інформаційних послуг, який проводить Н. Каліберда [224], показує, що відбувається переосмислення основ бібліотечно-інформаційного обслуговування. Сьогодні воно базується на вивченні специфіки інформаційних потреб, ступеня їх задоволення, рівня науково-інформаційної культури споживачів. Відбувається нове усвідомлення функцій бібліотеки в епоху інформатизації суспільства і переходу від управління потоками й масивами документів до управління знаннями. У зв'язку з цим актуальним є створення індивідуалізованих систем обслуговування, які задовольнять кожного споживача, ураховують загальне та індивідуальне в його інтересах. Це стало можливим завдяки електронним технологіям, коли читач може отримувати інформацію, не відвідуючи бібліотеку.

Усі ці суспільні процеси істотно вплинули на характер бібліотечного обслуговування. На сьогодні система обслуговування віддалених користувачів включає переосмислені на сучасній технологічній основі такі традиційні бібліотечні функції:

- інформування про бібліотеку, її послуги через сайт, включно з описом фондів і колекцій, інформацію про послуги, віртуальні виставки;
- доступ до електронного каталогу як основного бібліографічного ресурсу;
- забезпечення доступу віддалених користувачів до електронних ресурсів власної генерації бібліотеки (локальні бібліографічні БД, бібліографічні покажчики та списки, фактографічні дані, повнотекстові ресурси, що становлять електронні колекції бібліотеки);
- електронна доставка документів (ЕДД);
- довідково-бібліографічне обслуговування віддалених користувачів [222, 345].

Більш інноваційні та модернізовані форми бібліотечного обслуговування, які підкреслюють роль зворотного зв'язку бібліотеки з користувачем, поєдналися у концепцію, що отримала назву Бібліотека 2.0 (*Library 2.0, L2*) [312, 359, 390, 373]. Аналогічно були утворені терміни eLearning 2.0, eTurism 2.0, засновані на основних технологічних принципах Web 2.0 та ідеї інтерактивного спілкування користувача зі змістом сайту. Бібліотека 2.0 має на меті залучення бібліотечних

користувачів до процесів розроблення та реалізації бібліотечних сервісів шляхом заохочення зворотного зв'язку та участі користувачів у його наданні. Прихильники цієї концепції вважають, що модель сервісу L2 замінить традиційну, односторонню модель надання сервісу, яка була притаманна бібліотекам протягом століть.

Основними принципами моделі бібліотеки L2 є:

- браузер + програмні рішення Web 2.0 + можливість спільної роботи = повнофункціональний електронний каталог;
- залучення користувачів бібліотеки до проектування і впровадження послуг;
- можливість для користувачів бібліотеки створювати й модифікувати бібліотечні послуги;
- інтеграція ідей і продуктів із суміжних галузей знання й технологій у бібліотечну сферу;
- постійне вивчення й коригування послуг, готовність у будь-який час до їх заміни на більш нові та вдосконалені [390].

Форуми, блоги, вікі-технології, коментарі користувачів, тегування та рейтинги, онлайн-служби «Запитай бібліотекаря» (Ask a librarian?) – усе це прийшло разом із сучасними технологіями в бібліотеки і може забезпечити бібліотечні сайти змістом, створеним користувачами.

Технології, які надали можливість користувачам бути не тільки споживачами інформації інтернет-середовища, а й її творцями, отримали узагальнюючу назву соціального програмного забезпечення. Основними рисами цього програмного забезпечення є легкість створення та розповсюдження інформаційних повідомлень; спілкування в режимі реального часу; онлайн-співробітництво та співтовариство; відкритий обмін думками й знаннями; подолання інформаційних перешкод відстані та часу. Бібліотеки як соціальні інституції не можуть залишитись осторонь цих інновацій у соціальних комунікаціях суспільства.

І. Ф. Богданова аналізує нові форми онлайн-наукових комунікацій, у яких формується та поширюється сучасне наукове знання, здійснюється науково-інформаційний обмін. Аналіз цих форм показує, що саме очікує сучасний користувач-науковець від сервісів Інтернету. Серед форм особистої комунікації науковці використовують електронну пошту, форуми та блоги, засобами яких піднімаються та обговорюються різноманітні наукові теми. Технічні засоби тиражування інформації представлені службами обміну файлами, електронними журналами, репозиторіями наукових установ, електронними бібліотеками науково-дослідного змісту. Результати наукових досліджень представляються та обговорюються на онлайн-симпозіумах, наукових вебінарах, телеконференціях, електронних науково-технічних виставках і презентаціях [163].

Детальний аналіз впливу інтерактивних веб-технологій на бібліотечну діяльність проводить М. Фаркас. Вона відносить до цих нових технологій такі форми онлайн-зворотного зв'язку, як блоги, вікі, онлайн-співтовариства, соціальні мережі, засоби синхронного онлайн-спілкування. М. Фаркас вважає, що всі ці інновації роблять сайт бібліотеки більш динамічним, забезпечують оперативне професійне спілкування, дають змогу швидко та ефективно поширювати інформаційні повідомлення про нові сервіси та публікувати новини, створюють навколо бібліотек соціальні співтовариства, які мають відношення до читання і книги [379].

**Блоги.** Веб-блог (або блог) – це інтерактивний журнал подій, який ведеться в онлайн-режимі, містить постійно поновлювані повідомлення (пости), зображення та засоби мультимедіа, що розміщуються у зворотному хронологічному порядку: від останніх до найперших. Феномен блогу означає, що можливість опублікувати документ в Інтернеті розвинулась від привілею для небагатьох (авторів сайтів) до права для всіх (блогерів) [47]. Блог має такі основні переваги: не потребує великих початкових капіталовкладень, великих витрат на управління, його зміст генерується користувачем. Оскільки блоги функціонують поза межами традиційних каналів ЗМІ, вони являють собою альтернативний погляд у загальному потоці новин. Основна функція, яку вони здійснюють, – комунікативна, призначена для самоідентифікації, знаходження співрозмовників, однодумців, людей зі спільним колом інтересів.

Із технічної точки зору реалізації та налагодження блогів існують широкі можливості в рамках відомих платформ, які безкоштовно розповсюджуються (WordPress, TextPattern, Drupal, Joomla!), мають готові шаблони та програмні рішення для реалізації різноманітних функцій блог-служби.

На основі детального аналізу, який наводять М. Івашина [214], А. Окунєва [286], М. Фаркас [379], із деякими доповненнями та уточненнями можна сформулювати основні можливості й перспективи використання професійних бібліотечних блогів:

- апробація нових ідей;
- самопрезентація;
- робота у формі діалогу в інтернет-просторі, можливість спілкування з однодумцями незалежно від місця й часу;
- професійні контакти з людьми, які діляться своїм повсякденним досвідом;
- швидке та оперативне реагування на поточні події;
- маркетинг та реклама бібліотечних продуктів і послуг, створення соціального іміджу бібліотеки.

Професійні бібліотечні блоги можуть бути джерелом нових ідей та оперативного консультування. Цитована в блог-повідомленнях фахова література та посилання на професійні сайти є навігаторами в інтернет-просторі, дають змогу зорієнтуватись у важливих явищах сучасного бібліотечного середовища. За умов експертної підтримки таких блог-ресурсів вони можуть стати цінним динамічним джерелом знань, умінь та досвіду бібліотечних фахівців. Завдяки блогам у процесі інформаційних обмінів створюється нове онлайн-співтовариство – бібліотечна блогосфера.

Бібліотечна блогосфера, згідно з М. Фаркас [379], може породжувати різні види віртуальних співтовариств: «тематичні блоги», «книжкові клуби», «товариства бібліофілів», «бібліографічні блоги-навігатори», «блоги-консультанти», «рекламні блоги» тощо.

Сьогодні бібліоблогосфера України теж має своїх представників: «Творчість та інновації в українських бібліотеках» ([www.libinnovate.wordpress.com](http://www.libinnovate.wordpress.com)), «Пан бібліотекар» ([www.panbibliotekar.blogspot.com](http://www.panbibliotekar.blogspot.com)), «Бібліотечний автобан» ([www.ibliote4nyj-autoban.blogspot.com](http://www.ibliote4nyj-autoban.blogspot.com)).

**Вікі-технології.** Слово «вікі» запозичене з гавайської мови, що означає «дуже швидкий». Вікі – це веб-сайт, сукупність гіпертекстових документів, модифікувати

які можуть самі користувачі. Зміст вікі розвивається людьми, які отримують до них доступ. Модифікація змісту відкрита й безкоштовна, але всі зміни реєструються в хронологічному порядку, щоб їх можна було повернути до попереднього стану. Мета вікі – здійснювати колективне користування, обмін, зберігання та оптимізацію знань у процесі колективного співробітництва. Вікі мають гіпертекстовий характер і нелінійну навігаційну структуру. Як правило, кожна сторінка містить велику кількість посилань на інші сторінки; у великих вікі обов'язковою є ієрархічна навігація. Термін «вікі» позначає також спеціальне програмне забезпечення, що використовується для створення такого інтерактивного веб-сайту. Блоги і вікі мають ряд спільних характеристик, які проявляються в методі керування оновленням інформації, у засобах, що дають змогу користувачам залишати свої коментарі, у загальній орієнтації на колективне створення й редагування змісту таких інтернет-ресурсів.

Прикладом вікі-технології є всесвітньовідома Wikipedia («Вікіпедія»). Своему успіху «Вікіпедія» зобов'язана колективній природі згенерованого користувачами змісту, матеріалу, створеному людьми, які є експертами в певній галузі знання. За даними Wikipedia.org, у перший місяць 2008 р. з нею активно співпрацювало понад 75 тис. осіб. Вони працювали над 9 млн статей, написаних більше ніж 250 мовами.

Елементи вікі-технології супроводжують сьогодні також зміст бібліотечних сайтів. У користувачів усесвітнього каталогу WorldCat є можливість самим доповнювати елементи бібліографічного опису на основі вікі-технології, для цього існують поле *Add tags*, де можна ввести додаткові ключові слова (теги), та поле *Write a review*, де можна залишити персональний огляд або анотацію, висловити власну думку.

Разом з виникненням вікі-технології та можливостей інтерактивного веб-інтерфейсу з'явилися принципово нові підходи до створення метаданих інформаційних ресурсів.

Традиційно метадані документних ресурсів створювали професійні каталогізатори, найчастіше у вигляді записів MARC-формату для книг та інших інтелектуальних творів. Такі записи є основою більшості електронних каталогів у бібліотеках та інших установах. Бібліотекознавство та інформатика розвинули складні правила каталогізації та схеми класифікації. Процес каталогізації потребує серйозної освіти й навчання. Професійно створені метадані високої якості – тривалий, дорогий і трудомісткий процес. Особливо важко застосувати його до великої кількості публікацій Інтернету.

Альтернативою цьому може бути створення метаданих самими авторами. Створення метаданих авторами може допомогти з проблемами масштабності в порівнянні з професійними метадааними, але обидва підходи мають одну й ту саму проблему: кінцеві користувачі інформації залишаються осторонь від процесу опису ресурсів.

Створення метаданих користувачами – це третій підхід, заснований на вікі-технології, коли безпосередньо користувачі додають ключові терміни до он-лайнних публікацій. Така комбінація «народу» й «таксономії» породила термін *folksonomy* (фольксономія) – набір термінів (тегів), якими користувачі позначають певний зміст на сайті [407]. Тим важливим, що можна використати у фольксономії,

є словник користувачів, який треба враховувати розробникам і проектувальникам системи, творцям класифікаційних схем, авторам публікацій. Переклад з мови користувача на мову інформаційної системи часто є досить складною проблемою. Дані фольксономічної колекції термінів можуть бути важливим доповненням для розвитку традиційних класифікаційних схем з боку врахування інтересів користувачів. Питання використання фольксономій у бібліотечних інформаційних ресурсах як потенційного доповнення до існуючих бібліотечних класифікацій розглядає у своїй публікації О. Сербін [303].

**Веб-форуми.** Клас веб-сервісів для організації спілкування відвідувачів веб-сайту. Форум (дошка повідомлень, дошка бюлетенів) – онлайновий сервіс для проведення дискусій і обговорень через публікацію й читання повідомлень, організованих за визначеною тематикою. На відміну від чата, який є засобом синхронної комунікації, форум асинхронний, оскільки повідомлення пишуться й читаються в різний час. Адміністратори форуму можуть модифікувати, скасовувати і видаляти будь-яке повідомлення, вони можуть також закривати форум, змінювати його, вносити зміни в програмне забезпечення, виключати, видаляти або підключати користувачів. Модератори форуму допомагають адміністраторам слідкувати за змістом повідомлень і перебігом дискусій. У бібліотечній практиці форуми використовуються для обговорення професійних питань фахівцями бібліотечно-інформаційної справи. Фахівцями з питань автоматизації в НБУВ активно використовується форум «ІРБІС» ДПНТБ Росії, призначений для обміну технологічними та програмними рішеннями спеціалістів з упровадження САБ «ІРБІС» у бібліотеках, що дає змогу оперативно вирішувати різноманітні питання, які виникають у процесі впровадження автоматизованих бібліотечних сервісів, презентувати власні розробки та обмінюватись технологічними рішеннями.

**Технології управління змістом сайту.** Використання систем управління змістом сайту (*Content Management System, CMS*) стало сьогодні невід’ємною частиною створення сучасних динамічних інтернет-ресурсів. Система управління змістом сайту – це комплексна програмна система для створення та підтримки інтернет-проектів будь-якої складності. CMS забезпечують користувачів необхідними візуальними засобами для створення інтерактивних сторінок сайту, зміст яких можна змінювати, використовуючи вбудований у систему текстовий редактор [186]. Крім того, CMS надають користувачам великий спектр додаткових послуг, таких як керування доступом користувачів до сайту та їх категоріями, публікація новин, статей, форуми, блоги, інтернет-магазини, галереї, дошки оголошень тощо.

Відповідно до детального аналізу фахівців кафедри інформаційних систем та мереж Національного університету «Львівська політехніка» В. Мицишина та П. Жежничка використання CMS надає такі переваги [278]:

- **оперативне оновлення інформації** – інформацію публікує співробітник, який володіє інформацією, без додаткових посередників у вигляді технічних фахівців. CMS призначені для автоматизації процесу публікації інформації на веб-сайті, надаючи користувачам можливість самим публікувати матеріали в мережі і визначати їх візуальне подання, використовуючи для цього стандартні засоби, що

не потребують знання мови HTML і складних процедур. CMS дає змогу оперативно створювати й модифікувати інформаційне наповнення сайтів;

- *зниження вартості підтримки* – вартість знижується за рахунок зниження витрат часу на пошук документів, виключення дублювання й помилок, збільшення швидкості зв'язку з колегами та користувачами;
- *додаткові сервіси* – пошук, форуми, голосування, які потребують інтерактивної взаємодії з користувачем, як правило, реалізовані в рамках CMS;
- *зменшення термінів і вартості розробки* – потрібна функціональність уже реалізована в CMS, у рамках системи пропонується універсальна система управління змістом, яка може реалізувати будь-які інтернет-проекти;
- *підвищення якості розробки* – під час розроблення повністю або частково використовуються готові модулі, які вже пройшли неодноразове тестування;
- *зниження вартості подальших модифікацій* – CMS дають змогу розділити дані та їх подання, це дає змогу набагато простіше у разі потреби змінити зовнішній вигляд сайту, ніж у випадку зі статичним сайтом.

На сучасному ринку пропонується широкий спектр безкоштовних платформ управління змістом сайту 4 Site CMS, SilverStripe, 2 z project, Open Azimyt CMS, CMS Made Simple, Drupal, Joomla!, Open Constructor, DotCMS, OpenCms, Seditio, PHP\_Nuke.

Загальне поширення цих систем забезпечили такі фактори, як простота використання; багаторівнева аутентифікація користувачів і адміністраторів; можливість редагування й додавання нових розділів сайту; управління блоками сайту; новини і форуми, засоби для створення опитувань і голосувань; чітка структура сайту; створення опису та списку ключових слів для кожної сторінки, що сприяє більш ефективному їх індексуванню; можливість планувати публікацію матеріалів за календарем; можливість створення авторизованих галузей сайту, доступних тільки для зазначеного контингенту користувачів; попередній перегляд матеріалу перед розміщенням; бібліотека зображень.

Перехід на технології управління змістом сайту в умовах складних інформаційних завдань та розгалуженої структурної організації, якою є НБУВ, вирішило б багато проблем, пов'язаних з оперативною підтримкою інформаційного наповнення сайту та реалізацією інтерактивних онлайн-послуг для користувачів бібліотеки.

Елементи CMS технологій у НБУВ було також реалізовано на платформі АБІС за умов, коли співробітники на своїх робочих місцях, після авторизації у звичному інтерфейсі модуля «Каталогізатор» мають можливість поповнювати сторінки з персональною інформацією про себе, оновлювати інформацію про колекції з фондів НБУВ, відповідати на запити користувачів віртуальної бібліографічної довідки, підтримувати блок новин Фонду Президентів України. Інформація, створювана співробітниками, автоматично оновлюється на сторінках сайту НБУВ, може бути доповнена ілюстративним матеріалом та повнотекстовими ресурсами. Усе це сприяє залученню бібліотечних фахівців до інформаційного наповнення сайту, а динамічні можливості пошукової машини WEB-ІРБІС дають змогу реалізувати зручний, інтуїтивно зрозумілий пошуковий інтерфейс, забезпечити багатоаспектний пошук інформації за різними критеріями й категоріями.