

# ІНФОРМАЦІЙНО-ОСВІТНЯ ДІЯЛЬНІСТЬ: АНАЛІТИКА, ДЕФІНІЦІЇ, ІННОВАЦІЇ

Л. Я. Філіпова

## ІНТЕРНЕТ-ПОСЛУГИ В СИСТЕМІ СУЧАСНОГО ІНФОРМАЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

В сучасних умовах інформатизації українського суспільства важливим завданням інформаційних працівників є опанування навичками та вміннями роботи з технологіями, сервісами та ресурсами Інтернету на базі отримання базових знань комп'ютерної грамотності. Це необхідно для їх подальшої професійної роботи з будь-яким програмним забезпеченням інформаційних систем, яке має тенденцію до заміни на більш довершені та досконалі аналоги, інтегровані в міжнародне мережне співтовариство.

Сучасне інформаційне обслуговування містить надання інформаційних послуг користувачам як в традиційному, так і в електронному форматах, в тому числі засобами Інтернет-комунікацій, кількість яких зростає. Надання інформаційних послуг користувачам – одна з найзагальніших ознак, характерних для усіх установ, зайнятих інформаційним обслуговуванням. Серед них виділяють такі сукупності організацій: бібліотеки, архіви, служби науково-технічної інформації (НТІ), книжкові палати, музеї (здійснюють довготермінову кумулятивну і трансляційну функцію); видавництва, виставкові комплекси, рекламні агентства, книжкові магазини, редакції радіо, телебачення, інформаційні брокери (здійснюють короткострокову кумулятивну і трансляційну функцію). Різні установи індустрії інформації відрізняються специфічними властивостями, пов'язаними з типом інформації, яка в них зберігається, групами користувачів, на яких вони орієнтовані. Якщо виходити з назв установ, то вказана специфіка може бути відображена термінами: бібліотечне обслуговування, музейне обслуговування, архівне обслуговування і т.д. В останні десятиріччя, а в західних країнах ще раніше, у зв'язку з упровадженням нових інформаційно-комунікаційних технологій помітно стираються межі між послугами різних інформаційних установ, оскільки значна частина з них використовує Інтернет<sup>1</sup>.

Термін «інформаційне обслуговування» в міждержавному стандарті визначається як «забезпечення користувачів необхідною інформацією,

<sup>1</sup> Захарова І., Філіпова Л. Основи інформаційно-аналітичної діяльності: навч. посіб. для студ.вищ.навч. закл. / І.В. Захарова, Л.Я.Філіпова. – Черкаси-Харків, 2011. – С.223-232 (рукопис).

здійснюване інформаційними органами і службами шляхом надання інформаційних послуг»<sup>2</sup>

Мережа Інтернет надає користувачам різноманітні інформаційні та комунікаційні послуги. Інформаційні послуги розглядаються як послуги доступу до інформації: доступ до інформаційних ресурсів мережі, тобто можна отримати необхідну інформацію, що є на серверах мережі, наприклад, документи, файли, інформацію з різних баз даних і т.п.; розміщення власної інформації в мережі. Існує безліч серверів, що надають можливість безкоштовно розмістити на них інформацію. Комунікаційні послуги – це послуги обміну інформацією, спілкування: обмін інформацією в відкладеному режимі (електронна пошта); обмін у режимі реального часу (чати, форуми тощо).

Служби (або сервіси<sup>3</sup>) - це види послуг мережі Інтернету. В історії Інтернету існували різні види сервісів, одні з яких в даний час вже не використовуються, інші поступово втрачають свою популярність, у той час як треті переживають свій розквіт. Перерахуємо ті з сервісів, які не втратили своєї актуальності на даний момент: World Wide Web - всесвітня павутина - служба пошуку та перегляду гіпертекстових документів, що включають у себе графіку, звук і відео; E-mail - електронна пошта - служба передачі електронних повідомлень; Usenet, News - телеконференції, групи новин - різновид мережевої газети або дошки оголошень; ICQ - служба для спілкування в реальному часі за допомогою клавіатури та інші. Серед цих служб можна виділити служби, призначені для комунікації, тобто для спілкування, передачі інформації (E-mail, ICQ), а також служби, призначення яких - це зберігання інформації та забезпечення доступу до цієї інформації користувачів. Серед останніх служб лідируюче місце за обсягом інформації, що зберігається, посідає служба WWW, оскільки дана служба найбільш зручна для роботи користувачів і найбільш прогресивна в технічному плані.

Інформаційні сервіси (або послуги) Інтернету являють собою прикладні програми, розроблені з метою отримання доступу до інформації певного типу або з метою обміну даними. Кожний сервіс характеризується властивостями, частина яких об'єднує його з однією групою сервісів, а інша частина – з іншою. Згідно з однією з класифікацій сервісів Інтернету прийнято їх розподіл по великому числу ознак, серед яких: *сервіси інтерактивні, прямі і відкладеного читання*. Послуги, що відносять до класу відкладеного читання, є найбільш поширеними, найбільш універсальні і найменш вимогливими до ресурсів комп'ютерів і лініям зв'язку. Основною ознакою цієї групи є та особливість, що запит та отримання інформації можуть бути досить сильно

<sup>2</sup> Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения : ГОСТ 7.0-99– Изд.офиц. – [Введ. 2000-07-01]. – Минск: Межгосударственный совет по стандартизации, метрологии и сертификации, 1999. – 23 с. - (Межгосуд. стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу).

<sup>3</sup> англomовний термін «сервіс» (service) перекладається як послуга; обслуговування.

розділені в часі. До них відносять, наприклад, електронну пошту (E-Mail). Сервіси прямого звернення характерні тим, що інформація по запиті повертається негайно, однак від одержувача інформації не потрібно негайної реакції. Послуги, де необхідна негайна реакція на отриману інформацію, відносяться до інтерактивних сервісів. Якщо провести аналогію зі звичайними засобами зв'язку, то можна назвати аналогами сервісів інтерактивних, прямих та відкладеного читання відповідно: телефон, факс і письмова кореспонденція. Однак слід пам'ятати, що така класифікація може бути тільки умовною через стрімкий розвиток сучасних інформаційних технологій.

До комунікаційних послуг (програм) Інтернету відносяться: *Skype, ICQ, MSN Messenger*. *Skype* - одна з найпоширеніших Інтернет-"дзвонилки". *Skype*<sup>4</sup> - це вільне програмне забезпечення, що забезпечує безкоштовний шифрований голосовий зв'язок через Інтернет між комп'ютерами (VoIP), а також платні послуги для зв'язку з абонентами звичайної телефонної мережі. *ICQ*<sup>5</sup> - програма, яка дозволяє користувачам мережі обмінюватися повідомленнями в реальному масштабі часу, організувати чат<sup>6</sup>, передавати файли та інш. *ICQ* служба дозволяє спілкуватися в реальному часі за допомогою клавіатури. Перевагою цієї служби є те, що *ICQ*-клієнт розповсюджується безкоштовно і має русифіковані версії. *MSN Messenger* - це програма миттєвого обміну повідомленнями; дозволяє в реальному часі спілкуватися за допомогою текстових повідомлень, звуку, SMS-повідомлень і навіть відео, тобто через відео-камеру. За допомогою *MSN Messenger* можна спілкуватися зі своїми контактами за допомогою мобільного телефону. Особливу групу сервісів Інтернет представляють сучасні програмні розробки, що використовують мережу як середу передачі інформації, і це, перш за все - програмні пакети для проведення *відео-та аудіо конференцій*.<sup>7</sup>

Останнього часу особливу привабливість для користувачів Інтернету набувають *соціальні сервіси* мережі Інтернет, базовані на перспективних технологіях Веб 2.0 (Web 2.0), принциповою відмінністю яких є те, що їх використання дає змогу не лише переглядати веб-ресурси мережі, а й завантажувати власні, здійснювати обмін цими ресурсами з іншими користувачами, діяти спільно з метою їхнього накопичення, брати участь в обговореннях та ін. Групи користувачів можуть утворювати цілі мережні співтовариства, які об'єднують свої зусилля для досягнення відповідної мети. Доцільно використовувати такі соціальні сервіси, як: системи створення *веб-журналів*; системи *вікі-енциклопедій*; системи збереження мультимедійних

<sup>4</sup> читається «Скайп»

<sup>5</sup> скорочення від "I Seek You"; жаргон. - "аська"

<sup>6</sup> англ. chat - розмова

<sup>7</sup> Філіпова Л.Я. Основи комп'ютерної грамотності. Основи роботи в Інтернеті для бібліотечних працівників (Модуль 1): Методичний посібник для тренерів. - Х.-К., 2010. - 64 с. (електронне видання)

веб-ресурсів. Особливою популярністю користуються *блоги (віртуальні щоденники)*, які інтегрували в себе всі технології Веб 2.0. Це Web-сайт одного або декількох авторів, основне наповнення якого — записи, зображення чи мультимедійна інформація, що час від часу додаються в оберненому хронологічному порядку. Вже зараз блоги використовуються як важлива складова бібліотечних веб-сайтів.

Зазначимо, що з вище перерахованих сервісів Інтернету найпоширенішими в практичній інформаційній діяльності визнаються послуги та можливості *WWW i E-Mail*. Саме в середовищі WWW активно розвиваються відеоконференції, семінари та інші форми навчання з використанням основ дистанційного навчання. Електронна пошта є основним засобом міжнародного обміну інформацією та документами для розвитку таких сучасних інформаційно-бібліотечних послуг, як автоматизований міжнародний міжбібліотечний абонемент (МБА) та електронна доставка. Використання соціальних сервісів Інтернету в інформаційній діяльності спрямовано, переважно, на індивідуальні та колективні форми інформаційного обслуговування.

**Ю.С. Амельченко**

## **ПРОГРАМА «БІБЛІОМІСТ» ЯК ОДИН ІЗ ШЛЯХІВ МОДЕРНІЗАЦІЇ ДОСТУПУ ДО ІНФОРМАЦІЇ МІСЦЕВИХ ГРОМАД У ПУБЛІЧНИХ БІБЛІОТЕКАХ**

**(аналітичні висновки набутого досвіду та прогнозування розвитку)**

Щоб залишитись цікавими, привабливими, потрібними для місцевих громад, бібліотеки нашого часу намагаються, перш за все, не відставати у технічному оснащенні та запровадженні новітніх технологій, розширюють сферу своїх послуг, як центрів інформації.

Пришвидженню інформатизації бібліотек сприяють міжнародні програми і проекти. У 2010 році в Україні розпочався проект «Глобальні бібліотеки» Фонду Білла та Мелінди Гейтс, який реалізується в нашій державі Радою міжнародних наукових досліджень та обмінів (IREX) у співпраці з Міністерством культури та туризму України, Microsoft та іншими партнерами під назвою «Бібліоміст». Відповідно до цього проекту Інтернет центри на конкурсних засадах відкриваються у одній тисячі публічних бібліотек. Кожна обласна бібліотека здійснює перепідготовку бібліотекарів у регіональних тренінгових центрах, у публічних книгозбірнях навчають користувачів пошуку інформації в Інтернеті.

В Одеській області переможцями конкурсів проектів за програмою «Бібліоміст» є бібліотеки Іллічівська, Ізмаїлу, Котовського, Арцизького, Татарбунарського, Велико-Михайлівського районів.

В обласній універсальній науковій бібліотеці імені М. Грушевського на протязі року діє тренінговий центр, на базі якого вже пройшли навчання 60 бібліотекарів регіону.

Це значне досягнення, яке буде системно поширюватись, і надасть бібліотекарям можливості самостійно навчати відвідувачів бібліотек пошуку в мережі Інтернет. За принципами мережевого маркетингу кількість користувачів Інтернет в області збільшуватиметься в геометричній прогресії.

Але головною метою проекту все ж таки є створення сучасно устаткованих, модернізованих бібліотек, що відіграватимуть роль серця громади, створять рівні можливості у отриманні інформації для жителів міст - мільйонників і малих населених пунктів, допоможуть спілкуванню мешканців різних регіонів і обговоренню проблем, які їх хвилюють. Завдяки інформатизації бібліотеки перетворюються на центри громадського життя, де люди отримують інформацію щодо вакансій, профілактики хвороб, можливостей для заснування малого бізнесу.

Перший рік функціонування Інтернет центрів в бібліотеках Одеської області дав впевнені докази вірності бібліотечного шляху розвитку в цьому напрямку.

Наприклад, в Ізмаїлі розроблено проект співпраці з місцевою громадою під назвою «Мій інформаційний світ. Навчання протягом життя», за яким центральна бібліотека ім. Котляревського допомагає місцевим жителям похилого віку пристосовуватись до вимог сучасного інформаційного суспільства, а також об'єднує користувачів, які захоплюються художньою літературою, поезією. Люди пенсійного віку отримують навчання у галузі сучасних технологій та розвивають навички користування Інтернетом. Бібліотека не тільки реалізує програму навчання для представників старшого покоління у галузі інформаційних технологій, але й перетворившись на справжній центр життя громади, збирає творчих людей: професіоналів і аматорів у літературній вітальні і дає їм можливість спілкування з колегами у цій справі з України, Росії та інших країн.

В Котовському районі впроваджується в рамках «Бібліомосту» проект «Моє село – моя родина». Центральна бібліотека збирає матеріали про багатівікову історію населених пунктів району, про видатних людей та традиції і нею започаткований краєзнавчий блог.

Інноваційний проект «ОУНБ ім. М. Грушевського – центр створення електронної бібліотеки повнотекстової регіональної інформації», як частина проекту «Бібліоміст» був презентований на ярмарку інноваційних бібліотечних послуг та електронного врядування

в Національному центрі «Український дім» у квітні 2011 року. Мета проекту – забезпечення збереження у часі і просторі краєзнавчих документів шляхом їх переносу на електронні носії, надання цих документів у дистанційне використання, як мешканцям місцевої громади, так і користувачам Інтернет у світі, що і стане вирішенням проблеми розширення контингенту користувачів інформаційними ресурсами обласної бібліотеки та збільшення українського сегменту в Інтернет-просторі. Девізом проекту став слоган - «Закохані в Одеський край! Зустрінемося на «Бібліомосту».

Велико-Михайлівська центральна районна бібліотека зосередила увагу на правовій інформації за допомогою Інтернет - технологій. Людей найчастіше віком за тридцять цікавить широкий спектр юридичних питань – від спадкоємства до оформлення декретних відпусток, від нарахування пенсій до оформлення опікуництва над неповнолітніми.

Бібліотеки області опікуються вивченням потреб місцевої громади і окремих осіб. Це необхідно саме для введення у обіг інноваційних бібліотечних послуг, залучення у коло користувачів інформації нових категорій користувачів – членів місцевих громад: це і власники фермерських господарств, і трудові мігранти, і безробітні, і люди захоплені якимось хобі – від майстрування власними руками до риболовів та мисливців. Вивчення йде шляхом анкетування, співбесід і не має формального характеру. Це – живе спілкування і тому висновки теж життєздатні, і доводять, що бібліотечна послуга дійсно необхідна конкретній людині, конкретній громаді.

Девіз бібліотекарів області можна сформулювати наступним чином: «Робота бібліотекаря для кожного члена місцевої громади, кожний, хто зайшов до бібліотеки повинен отримати вичерпну, люб'язну відповідь на своє запитання» І саме тому Інтернет в нагоді кожному. Адже склад книжкових фондів, особливо на селі, не дає такої можливості – можливості надати швидку, професійну, повноцінну інформацію.

Ключовими темами пошуку в Інтернеті у бібліотеках Одещини були освіта, бізнес, охорона здоров'я, юрисдикція та електронне врядування. Статистичне дослідження запитів виявило розподіл за темами в наступних показниках: освіта – 29%, питання права – 25 % бізнес, робота, туризм – 15%, охорона здоров'я – 9 %, електронне врядування – 4% та ін – 12%.

Стати кваліфікованими користувачами інформаційних технологій допомагає навчання на базі регіонального тренінгового центру, створеного в ОУНБ ім. М. Грушевського за програмою «Бібліомосту». Заняття проходять систематично і включають і теорію і практику. Наприклад, курс «Нова бібліотечна послуга: використання інформаційних технологій та Інтернету в бібліотеці» побудований за наступними темами : «Роль Інтернету у глобалізації інформаційного простору та проблеми вільного доступу до інформації», «Інтернет-доступ як бібліотечна послуга», «Інтелектуальна

власність в Інтернеті: відповідальність бібліотеки і бібліотекаря», «Інформаційні ресурси Інтернету». Критерії оцінки інформаційних ресурсів Інтернет», «Автоматизовані інформаційно-бібліотечні системи як інструмент створення електронних ресурсів», «Менеджмент електронних ресурсів в бібліотеці», «Веб-сайт бібліотеки: призначення, вимоги», «Методика навчання користувачів з електронними ресурсами». Курс «Інноваційні зміни в бібліотеці на основі проектного, кадрового менеджменту та ініціативної діяльності бібліотек» включає розкриття тем інноваційної діяльності та маркетингової стратегії розвитку бібліотек, підвищенню ролі бібліотек в громадянському суспільстві, питання соціального партнерства та ін.

Бібліотеки Одещини лише один рік працюють в межах проекту «Бібліоміст». Але вже сьогодні ми впевнені в тому, що бібліотеки повинні приділяти своєму технічному оснащенню і запровадженню новітніх технологій уваги не менше, аніж наповненню фондів книгами, серед ключових моментів ми відзначимо: здатність бібліотек надавати користувачам доступ до урядових порталів, та порталів пошуку роботи, взаємодію бібліотек та посилення їхньої співпраці з освітніми організаціями і органами місцевого самоврядування, що сприятиме розвитку і підтримці технічної інфраструктури.

На завершення. За ідеальних умов бібліотека має бути першим місцем, про яке згадає людина, якщо їй потрібно зробити якесь дослідження, або просто знайти потрібну певну інформацію. Сьогодні в пошуках швидкої відповіді просто треба звернутись до Вікіпедії, або здійснити пошук, використовуючи Google, і саме бібліотека повинна допомогти кожному, хто зайде в її двері знайти цю інформацію. Бібліотеки продовжуватимуть жити в суспільстві і займати свою нішу. Єдине, про що бібліотеки не мають права забувати, - це про те, що вони повинні бути відкритими до суспільства і його потреб. Сьогодні вже недостатньо просто виконувати запити користувачів, потрібно намагатись їх передбачати і діяти на випередження. Лише за такого підходу бібліотеки зможуть іти в ногу з часом і виконувати свою основну місію – надавати громадянам інформацію у будь-яких видах, допомагати у вирішенні соціальних проблем.

### ***Список використаних джерел:***

1. Богун Н. Сучасна публічна бібліотека :нові пріоритети[текст] (за матеріалами зарубіжної фахової періодики) /Н.Богун. //Бібліотечна планета. – 2011.- №1. – С. 25-28

2. Матлина С.Г. Публичная библиотека. Пути инновационного развития.[текст]/ С. Г. Матлина –СПб.: Профессия, 2009. – 376

3. Пашкова В. Публічні бібліотеки : виклики XXI століття[текст]/ В.Пашкова // Бібліотечний форум України. – 2010. - №4. – С. 16-20

4. Сулова І.М. Менеджмент бібліотечно-інформаційної діяльності [текст]/ І.М. Сулова – СПб.: Професія, 2010. – 600 с.

**В.В. Бездрабко**

## **ОСНОВНІ ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ СУЧАСНОГО ДОКУМЕНТОЗНАВСТВА**

Якісно новий етап у розвитку українського документознавства настає в 1990–2000-і рр. Нагальну необхідність розвитку документознавства як науки, навчальної дисципліни диктував критичний стан діловодства й архівної справи в Україні. Важливим чинником еволюції документознавства стало формування системи документознавчої освіти в Україні, що виявилось у заснуванні, відкритті й розвиткові навчальної спеціальності «Документознавство та інформаційна діяльність». Це супроводжувалося розробленням і затвердженням різнорівневих державних і галузевих освітніх стандартів, згідно з якими визначався її зміст, зокрема освітньо-кваліфікаційних характеристик й освітньо-професійних програм, типових планів для повного циклу вищої освіти всіх рівнів. Вагомим чинником розбудови спеціальності «Документознавство та інформаційна діяльність» стало розроблення її навчально-методичного забезпечення, зокрема типових і робочих програм фундаментальних професійних і професійно орієнтованих навчальних дисциплін, вихід у світ перших підручників, посібників із загального та спеціального документознавства, інших дисциплін документально-комунікаційного циклу. Обговорення змісту навчальної спеціальності детермінувало формування в Україні документознавчої професіології. Істотним досягненням розвитку документознавства стало юридичне оформлення в 2003 р. наукової спеціальності 07.00.10 «Документознавство, архівознавство» (галузь науки – історія), що одержала згодом інше місце «наукової прописки» – соціальні комунікації.

Співіснування двох течій в українському документознавстві засвідчує гетерогенність змісту науки. Незначний акцент на ролі історичної науки для розвитку документознавства привів до однобічного представлення залежності його розгортання від розвитку інформаційних чи книгознавчо-бібліотечнознавчих наук. Утім саме студіювання логічної детермінованості еволюції документознавства спочатку від історичної науки і лише згодом – книгознавства, бібліотечнознавства чи наукової інформатики дозволяє