

О. С. Онищенко

Бібліотеки в цифровому середовищі:

курс на індивідуальний інтегрований сервіс

Відмітною рисою сучасного етапу розвитку цивілізації є впровадження в усі сфери життя суспільства цифрової техніки і цифрових технологій. Узагальнено це називається цифровізацією. Саме вона визначає напрям і зміст науково-технічного прогресу, соціальних перетворень. Усе більш цифровізованими стають виробництво, побут, освіта, культура, наука, управління. Успіхи держав, соціальних інститутів і окремих особистостей значною мірою залежать від рівня освоєння ними цифрових пристроїв і технологій. Тому орієнтація на «життя в цифрі» справедливо вважається стратегічно важливим вибором.

Для бібліотек завдання вписатися в цифрове середовище – невідворотна об'єктивна необхідність. Вона диктується їхньою одвічною функцією накопичення, переробки й передавання знання, досвіду, інформації в цілому. Але вже з урахуванням нових (цифрових!) носіїв і комунікаційних механізмів передання інформації.

Цифровізація бібліотек на перший план їхньої діяльності висуває чотири проблеми:

- перебудову структури для взаємодії з цифровим середовищем;
- формування цифрового мультимедійного ресурсу;
- організацію системи цифрового інтегрованого сервісу;
- перетворення професії бібліотекаря в науково-інформаційного працівника (інформацієзнавця).

Проте бібліотеку цифрової епохи не слід уявляти однобічно – тільки як збір, обробку, використання електронних ресурсів, місце виходу у світову інформаційну мережу – Інтернет. Поряд із цифровою інформаційною продукцією, яка, безумовно, масштабно розширюватиметься, у ній збережуться і матимуть попит рукописи, книги, газети, журнали та інші

«постояльці» традиційних бібліотечних фондів. Бібліотека, яка хоче відповідати вимогам плюралістичного суспільства, має поєднувати, гармонізувати в собі всі види інформаційних ресурсів на всіх видах носіїв інформації. У цьому – безпрограшна перспектива. Майбутнє бібліотеки забезпечить багатовидове ресурсне багатство, де, безумовно, цифрова інформація переважатиме.

Поширені твердження про те, що нинішнє покоління – останнє, яке користувалося друкованою та рукописною продукцією, а наступні покоління повністю перейдуть на роботу з електронними джерелами, потребують критичного розгляду. Щодо використання комп'ютерів, мобільних пристроїв і друкованих творів жодне сучасне покоління не є цілком однорідним. Серед представників найстаршого покоління, чий культурний образ формувався під впливом книги, є чимало (і стає все більше) тих, хто з успіхом працює на комп'ютері, а серед наймолодшого покоління, яке виростало в цифровому середовищі, є ті, хто не відрікається і від книги. У бібліотеках нерідко ми бачимо читача, на столі якого поряд з комп'ютером (гаджетом) лежать книги, газети, журнали і він ще й робить якісь записи в зошиті. А в найбільш просунутих у цифровізації країнах, як, наприклад, скандинавських, громадська думка виступає за збереження й розвиток друкарства, культивування інтересу до читання книги, гармонізації книги і комп'ютера.

Рукопис, друкована книга і комп'ютер як символи рукотворної, друкарської та електронної передачі інформації не виключають одне одного. Вони є сусідами і ще довго залишатимуться сусідами в інформаційному полі, у тому числі і в бібліотечному просторі. Вони уособлюють етапи еволюції способів фіксації, збереження й поширення інформації. І кожен з них має характерні привабливі особливості. Рукописання викликає емоційно багаті почуття особистої, безпосередньої, рукотворної причетності до створення літери, цифри, графіки, слова, тексту. Людина на власні очі бачить себе інфотворцем. Книга постає перед нами (особливо художня) як джерело естетичної насолоди, морального задоволення, життєвих орієнтирів, духовного

піднесення в цілому. Комп'ютер і вся пов'язана з ним цифровізація відкрили небувалі можливості багатопланової роботи з усіма видами інформації, незалежно від місця й часу.

Людство збідніло б, якби воно зациклилося на використанні якого-небудь одного носія інформації – чи то традиційного (рукописного, друкованого), чи то цифрового. Бібліотеки звузили б свої функції, обмежили б перспективи, якби вони зосередилися на формуванні тільки традиційного або тільки електронного ресурсу. Психологія сприйняття інформації в індивідуальній і масовій свідомості давно виявила, що перенасичення однотипною інформацією гасить інтерес до неї, породжує відторгнення, пошук різноманітної інформаційної парадигми. Людство завжди прагнуло освоїти всі джерела і види культури та інформації. А бібліотеки завжди намагалися стати центрами їх синтезу.

Але (і це принципово важливо!) як в «епоху Гутенберга» поступово переважаючим стало «друковане слово», так і тепер, тільки дуже швидко, переважаючим в усіх сферах життя суспільства стає «цифрове слово». Закономірно, що бібліотеки мають перебудуватися для роботи в цій новій системі.

Передусім, необхідна трансформація структури бібліотеки з урахуванням того, що основний масив інформації, який у ній буде в активному обігу, становитимуть електронні ресурси. Мають набути максимально відповідного розвитку служби і особисті компетенції співробітників, які забезпечують цифрове життя бібліотеки. Це стосується як внутрішньої, так і зовнішньої її діяльності. У цифровому середовищі бібліотека зможе повноцінно функціонувати, якщо вона сама буде цифровізованим цілим.

Відстає комп'ютеризація традиційних видів бібліотечної діяльності: комплектування, систематизації, каталогізації, організації фондів, абонементної справи, книгообміну, збереження фондів, обслуговування читачів, зокрема у приміщенні самої бібліотеки. Особливу увагу слід звернути на розвиток нових бібліотечних структур, пов'язаних із цифровізацією. Ідеться про підрозділи, що проводять оцифрування, працюють над створенням електронних баз даних,

виконують сканування та архівацію національних, наукових, бібліотекознавчих сегментів Інтернету, здійснюють електронну доставку документа.

Бібліотечний сервіс дедалі більше зосереджуватиметься навколо задоволення індивідуальних інформаційних потреб читачів. Це – вірний шлях розвитку масового інтересу до бібліотеки. Справа в тому, що цифровізація, будучи глобальним явищем, що захоплює всі континенти, країни, народи і верстви населення, одночасно відкриває також щонайширші можливості задоволення найрізноманітніших індивідуальних (виробничих, побутових, культурних, інформаційних) запитів. Наприклад, за допомогою 3d-принтера можна виготовити будь-яку ексклюзивну річ. Індивідуалізація – органічний наслідок цифровізації життя.

Звичайно, читач завжди звертався до бібліотеки за необхідним йому особисто матеріалом. Але традиційна бібліотека рідко коли могла надати йому один цілісний документ, у якому було б зібрано інформацію, що відповідає запиту читача. Вона могла дати йому лише обмежену кількість документів і тільки зі свого фонду, з яких читач міг вибирати потрібні йому дані. Тепер же, завдяки цифровим технологіям, бібліотека може вибрати не лише зі своїх фондів, а й з усіх доступних джерел в інтернет-просторі потрібні читачеві конкретні відомості з конкретної теми у вигляді згрупованого матеріалу. І цю продукцію може бути доставлено в будь-яку точку світу на будь-який мобільний пристрій замовника. У цьому відкрилися небувалі можливості для збільшення кількості користувачів бібліотеки.

Інтегрований індивідуальний сервіс, насамперед дистанційний, стає головним напрямом діяльності бібліотеки. Значення її інформаційної функції зростає. Це, у свою чергу, викликає необхідність систематичного вивчення того, як сучасна людина сприймає, освоює, використовує інформацію. Соціологія читача, ширше – споживача інформації, бібліотечним співтовариством усе ще недооцінюється. Вона ж багато в чому допомогла б скласти реальні уявлення про те, що і в якій формі треба різним категоріям людей від бібліотеки, яких послуг вони від неї хочуть. Нам треба добре

розбиратися в особливостях роботи з інформацією та читача традиційного, що віддає перевагу книзі, і «мережевого» читача, який отримує інформацію з Інтернету, і, так би мовити, «гібридного» читача, який успішно працює як у бібліотечному залі, так і в мережах Світової павутини.

Про «цифрову людину» узагальнено можна сказати, що вона в бібліотечному сервісі цінує насамперед швидкість, повноту та стислість інформації. Люди живуть у динамічних, конкурентних умовах, де виграє той, хто швидше приймає оптимальні рішення та оперативно, кращим чином їх виконує. Для цього їм, природно, потрібна своєчасна якісна, зрозуміла інформація. Бібліотеки можуть чекати приливу звернень за послугами, якщо вони організують у себе безперервне масове задоволення інформаційних потреб «цифрових людей».

Безумовно, для цього необхідно мати масиви електронної інформації, що постійно оновлюються, упроваджувати технології оброблення даних, розвивати інформаційно-аналітичні служби. Інформаційна аналітика стає козирною картою бібліотечної діяльності. Її продукти дуже привабливі для користувачів, тому що в них сконцентровано інформацію за запитом. Інформаційно-аналітичні служби – структури, що забезпечують майбутнє бібліотек. Для людей завжди було та буде важливо знати зміст документів, незалежно від їхньої форми. У громадському вжитку цінується насамперед зміст документа.

У діючих фондах цифровізованих бібліотек дедалі більше місця займатимуть повнотекстові електронні бази. У багатьох європейських країнах створюються національні лінгвістичні корпуси, які включають оцифровані варіанти всіх видів оригінальних рукописних і друкарських текстів. Вони існують при різних мовознавчих центрах, хоча за означенням мають бути при головних бібліотеках відповідних країн. Провідні бібліотеки зобов'язані мати у своєму розпорядженні такі корпуси. Якщо їх систематично поповнювати електронними копіями сучасних друкованих видань і текстами, що створюються тільки в електронній формі, то буде створено найбагатший інформаційний масив. Використовуючи його, бібліотека зможе компетентно

відповідати на будь-які запити читачів. Національний цифровий корпус повних текстів – ідеал фонду, до якого повинні прагнути всі бібліотеки, що претендують на роль загального або галузевого інформаційного центру країни.

Багатство фонду, широкий доступ до інтернет-ресурсів і розвинуте дистанційне індивідуальне інформаційне обслуговування – три головні чинники, які зміцнюють життєздатність бібліотеки в сучасних умовах. Але результатним показником успіху вже є (і дедалі більше буде!) кількість її дистанційних користувачів. Скорочення кількості фізичних відвідувачів бібліотек – не трагедія, тим більше не катастрофа, бо водночас багаторазово зростає кількість віртуальних відвідувачів.

Затвердження цифрової культури, підвищення комп'ютерної грамотності, здешевлення мобільних пристроїв передавання інформації неухильно породжують масового віртуального читача. Цьому сприяють і темп життя, що прискорюється, що потребує прискореного обороту інформації, і необхідність вчитися впродовж усього життя. Загалом, людям доведеться використовувати інформацію в значно більших обсягах, ніж раніше. Недостачі в шукачах інформації немає та не буде.

Але в пошуках інформації вони звертатимуться туди, де швидше, повніше й конкретніше отримають відповідь на їхній індивідуальний запит. І без фізичної присутності в цьому місці. До цифровізації першим пунктом на шляху пошуку інформації були бібліотеки. Але в них було слабке дистанційне обслуговування. На сьогодні ж у бібліотек з'явилися потужні конкуренти у вигляді Інтернету, соціальних мереж, різного роду світових і регіональних інтеграторів інформації. Вони спочатку націлені на взаємодію у віддаленому режимі. За бібліотеками збереглися традиційні переваги – вікові фонди та багатий досвід роботи з реальним читачем. Але головне в тому, що основний склад читачів бібліотеки буде віртуальним. Завдання полягає в тому, щоб «прив'язати» його до бібліотеки практикою безвідмовного обслуговування в будь-який час і на будь-якій відстані. Можливо треба планувати й роботу бібліотек за формулою 24/7/365 (цілодобово, повний тиждень і увесь рік).

Тому курс на дистанційний індивідуальний інформаційний сервіс – це і виживання, і збереження, і розвиток, і навіть підвищення ролі бібліотек у сьогоденні та найближчому майбутньому. Відповідно мають бути підготовлені фонди, технології і кадри. Треба збільшувати тематичні повнотекстові, реферативні, бібліографічні бази з урахуванням частих запитів. На кожного постійного читача складати його науковий профіль. Можливо, укласти з ним договір, щоб новітня оригінальна інформація за його профілем посилалася йому автоматично. Бажано проявляти ініціативу і давати замовникові додатковий матеріал до документа, який він просить, найновіші видання по темі, рецензії тощо як зі свого фонду, так і з інших джерел; інформувати про форуми, де останнім часом обговорювалася або найближчим часом обговорюватиметься проблема, що порушувалася. Було б добре, якби, при нагоді, відповідь читачеві йшла одночасно в усіх трьох основних формах інформації – текст, звук, відео. Звичайно ж, сайт бібліотеки має бути максимально зручним для зовнішнього користувача. Загалом – потрібний пріоритет інтернет-читача, індивідуального сервісу, клієнтоцентристських підходів.

Одночасно не треба забувати і про зв'язки з колективними користувачами: корпораціями, підприємствами, установами, організаціями. Традиційно ми практикуємо колективні абонементи, договори на документне, консультативне, експертне обслуговування. У доцифровий період усе це стримувалося технічними чинниками. Інформаційні технології, комп'ютерні засоби зв'язку дають змогу щонайширшої взаємодії, аж до дзеркального відображення сайтів. Бібліотеки можуть постійно забезпечувати колективного клієнта профільною інформацією. Розвиток взаємозв'язків з колективними користувачами теж є великим резервом клієнтів і прибічників провідних бібліотек, особливо на тлі скорочення бібліотечних підрозділів у невеликих організаціях і населених пунктах.

Офіційна статистика інтернет-обслуговування відвідувачів часто-густо відсутня. Через це в деякої частини громадян складається неадекватний образ бібліотеки як установи, яка «цифровій людині» не потрібна. У пошуках шляхів

наповнення бібліотек фізичними відвідувачами виник рух за бібліотеку як «третє місце» нарівні з роботою і помешканням. Воно орієнтує на створення в бібліотеці атмосфери відпочинку, розваги, зустрічей, виставок, заняття художньою самодіяльністю, проведення обрядів тощо. Тобто – зближувати бібліотечне життя з клубним. Така практика існувала й раніше. Але вона виправдовувала себе переважно в діяльності масових бібліотек, зокрема невеликих, які нерідко були об'єднані в одне ціле з клубом. Вони спільно вирішували завдання залучення людей до культурного дозвілля, що включає й просвіту.

Не заперечуючи і таких форм бібліотечної роботи, все ж варто пам'ятати, що сутнісне призначення бібліотек, особливо наукових, – поширення знань, вченості, корисної інформації, культури, духовності. Головна (і вічна!) їхня функція не дозвілля, а науково-освітня, науково-інформаційна. І якщо говорити про наукову бібліотеку як про «третє місце» в життєвому просторі людини, то необхідно мати на увазі образ бібліотеки як Будинку Знань (не просто сховища!), Фабрики Думки, Центру синтезу і передачі всім бажаючим науково-і соціально значущої інформації.

Відповідним чином масові заходи, які, безумовно, можуть бути в такій бібліотеці, повинні наповнюватися науковим змістом, підпорядковуватися завданням залучення людей до знання, впровадження науки в практику. Набір їхніх форм досить великий: наукові конференції, презентації наукових книг, баз даних, наукових установ, проектів і результатів досліджень, зустрічі з ученими, діячами культури, громадськими діячами, різні тематичні книжкові виставки, обговорення нових видань, пам'ятників літератури і мистецтва і т. д. і т. п.

З утвердженням стилю життя «суспільства знань» зростає потреба в масовому науковому спілкуванні. Тож бібліотеки – одні з найзручніших, створених самою історією, платформ для цієї мети. Уміла організація масових наукових заходів у бібліотеці може стати ефективним засобом залучення відвідувачів. Це сприяє і сприятиме реалізації природного прагнення людини до обміну думками, оскільки традиційно бібліотеки були найбагатшим,

найнадійнішим, найпізнаванішим джерелом знання. Активізація наукового життя в бібліотеці – теж істотний резерв нового поповнення її шанувальників.

Ще один ресурс збільшення бібліопрібічників криється у сфері посилення ролі бібліотек в освоєнні, підвищенні, використанні цифрової грамотності. Більшість дорослого населення опановують її стихійно, повільно, фрагментарно. Мобільні пристрої, якими «озброєний» практично кожен, стають більше засобом спілкування, ніж обробки інформації. Одночасно цифровізація суспільства припускає перетворення мобільних пристроїв на повсякденний і повсюдний робочий інструмент у всьому, що пов'язано з інформацією.

Відставання тих або інших верств населення в цифровій грамотності негативно відбивається і на їх взаємодії з бібліотекою. Вони не можуть стати її інтернет-користувачами. Бібліотеки (заради своєї ж затребуваності) повинні широко включитися в освоєння всіма категоріями людей цифрової грамотності. І це постійна проблема й завдання. Цифрові пристрої і технології безперервно оновлюються. Це означає, що завжди будуть люди, які потребують навчання, донавчання, перенавчання у справі цифрової грамотності. Бібліотека повинна відповідати цим потребам. До цього, між іншим, зобов'язує її одвічна просвітницька функція.

Різні форми цифрового навчання треба ввести в число постійних пріоритетів бібліотечної діяльності: школи, курси, семінари, практикуми, індивідуальні заняття. Бібліотека – природне місце, де люди можуть вчитися жити в цифровому середовищі. Недооцінка цього виду діяльності обертається падінням інтересу людей до бібліотеки, втратою значної кількості її потенційних користувачів.

Зростає значення консультаційної функції бібліотеки. Дуже ймовірно збільшення дистанційних звернень за консультаціями. Уявлення про те, що людині досить сісти за комп'ютер або включити мобілку і вона знайде все, що їй треба, не справджується. Нерідко доводиться виконати декілька процедур, щоб потрапити в бажану точку. Інтернет переповнений інформаційним шумом, а то й інформаційним сміттям. Потрібно немало поритися, щоб дістатися до

правдивої інформації. В інтернет-безодні в загальній масі змішана первинна, вторинна, третинна і така інша інформація. А завжди важлива в першу чергу інформація первинна. Природно, виникає необхідність у службах навігації по електронних ресурсах, їх експертизи, вибору. Робочий час цінується все більше. Інтернет-користувачу, особливо початківцеві або дуже зайнятому, легше, простіше, дешевше знайти собі помічника в особі бібліотеки (бібліотекаря), ніж самому займатися інформаційним пошуком.

Розвиток консультаційних служб – перспективний шлях підвищення престижу бібліотеки, збереження й примноження її прихильників. У динамічному житті, що ускладнюється, консультаційні послуги взагалі стають престижними. Бібліотекам з їх найбагатшим інтелектуальним потенціалом не можна втратити шанси для зміцнення свого місця в новій соціокультурній ситуації. У результаті доцільно ще раз повернутися до образу бібліотеки в професійному співтоваристві і в громадській думці. Образ, як відомо, формує і відношення до неї. Під образ як ідеал вибудовуються і її структури й функції. Не повинно бути протиставлення бібліотеки як книгосховища і бібліотеки як сховища і транзитера ресурсів. У сучасній бібліотеці зливаються в єдиному комплексі усі види інформації на всіх її носіях. І в такій формі вона незамінна.

Слід засудити та відкинути пропозиції знищити після оцифрування всі паперові бібліотечні й архівні фонди. Це шкідливі пропозиції. Їх реалізація призвела б до значних втрат і складнощів у зберіганні та освоєнні історичної національної і світової наукової і культурної спадщини. Не всі документи підлягають якісному оцифруванню. Стрімка зміна цифрової техніки і технології створює ситуацію, коли оцифроване сьогодні неможливо буде прочитати післязавтра і після післязавтра. Немає ще масового виробництва довгострокових носіїв електронної інформації. Доведеться увесь цифровий фонд постійно перезаписувати. При підготовці копій з копій виникатиме необхідність звіряти їх з оригіналом, щоб зберегти ідентичність змісту.

Археологи добувають давні культурні артефакти з-під землі, часто пошкоджені, реставрують їх, намагаються відновити первісний вигляд,

зберігають як найбільші цінності. А псевдо-ревнителі цифровізації хочуть спалити паперові писемні пам'ятки минулого, щоб звільнити бібліотечні приміщення для бізнесу. Цивілізаційний рух до знаннєвого суспільства потребує центрів інтеграції усіх видів інформаційних ресурсів. У бібліотеці як сховищі документальних джерел спочатку закладена інтеграційна ідея. Цим вона важлива, сильна і зажадалася майбутнім.

Традиційні стереотипи долаються важко й повільно. Досі існує первинне уявлення про бібліотеку як про місце, де людина працює з книгою. А образ бібліотекаря асоціюється з поняттям книжник. У той самий час бібліотечний простір розширився до планетарних масштабів. Основним «відвідувачем» бібліотеки став користувач віддалений, віртуальний, такий, що звертається до неї з усіх точок світу. Бібліотекар істотно збагатив свої компетенції, перетворився на інформацієзнавця, дослідника електронного контенту, інформаційних каналів, потоків і мереж.

Виникають навіть голоси за те, щоб професії бібліотекаря дати нову назву, що відповідає фактичному змісту його діяльності: інформаційний працівник, інформаційний менеджер, інформацієзнавець. Але, напевно, доцільно залишити цю давню назву, яка за історичною і соціальною значущістю по праву стоїть у гордому ряду професій-символів наук-первоначалниц, таких професій як математик, фізик, хімік, історик, філософ.

Цифровізація усіх сфер життєдіяльності, утвердження цифрової грамотності і культури вносять істотні зміни в умови буття людини. Їх глибинні наслідки уважно вивчаються. Бібліотечне співтовариство і бібліотекознавча наука зобов'язані системно відповісти на виклики цифровізації, органічно вписати свою справу в цифрове середовище. Не зважаючи на складнощі соціальних трансформацій і труднощів переходу до цифрової культури, є можливості реалізувати концепції і моделі бібліотеки й професії бібліотекаря позитивно доленосного значення.