

УДК 026:[024:001.895](438)

## ІННОВАЦІЙНІ ПОСЛУГИ У ПОЛЬСЬКИХ НАУКОВИХ БІБЛІОТЕКАХ

Галина РУСИНСЬКА-ҐЕРТИХ

*Вроцлавський університет, Інститут наукової інформації та бібліотекознавства,  
пл. Університетська, 9/13, м. Вроцлав, 50-137, Польща, тел. (071) 343-78-11,  
ел. пошта: halina.rusinska-giertych@uwr.edu.pl; halina.r.g@interia.pl*

На тлі швидких змін в інформаційному забезпеченні освіти та науки бібліотеки змушені запроваджувати інноваційні послуги, аби задовольнити всі запити своїх користувачів. У польських наукових бібліотеках останнім часом інноваційні послуги стали невід'ємною частиною роботи, швидко трансформуючи традиційні книгозбірні у сучасні інформаційно-комунікаційні центри. У статті здійснено загальний огляд запровадження інноваційних послуг у наукових бібліотеках у контексті аналізу інформаційних потреб читачів. Особливу увагу приділено електронним ресурсам із віддаленим доступом, цифровим бібліотекам, новим формам комунікації читача з бібліотекарями та організації бібліотечного простору. На прикладах книгозбірень окремих польських вишів (Вроцлавський, Варшавський, Ягеллонський університети, Вроцлавська політехніка та ін.) показано, як сучасні бібліотеки намагаються створити максимально комфортні умови для користувачів і задовольнити їхні інформаційні потреби, які постійно зростають.

*Ключові слова:* наукова бібліотека, інновації у бібліотечній справі, бібліотечні послуги, електронні ресурси, бібліотечний простір, інформаційні потреби читачів.

У добу інформаційного, комп'ютеризованого суспільства, яке використовує телекомунікаційні можливості майже у всіх сферах свого життя, на перший план виходять електронні послуги. Існують електронні комунікація, адміністрування, торгівля, банківська справа, охорона здоров'я, фінанси, робота, туризм, культура, наука, звісно, мусить існувати й електронна інформація. Зараз інформація – це основа професійного чи фінансового успіху, основа виробництва національного продукту у розвинутих країнах. Чим швидше вона до нас доходить, тим більшу користь може принести.

У доступі до інформації значну роль можуть зіграти бібліотеки, які тепер мають набагато більші можливості у цій сфері, ніж хоча би кільканадцять років тому. Сучасна бібліотека – це не тільки приміщення, а й віртуальні ресурси. Працюючи на місці, вона може далеко поширювати свій вплив. Таким чином становище майже кожної бібліотеки буде залежати не тільки від її статусу, величини фондів чи бюджету, а й від того, як вона зможе поєднати традиційну бібліотечну діяльність із комунікаційними можливостями та віртуальними ресурсами, як зможе відповісти на різноманітні запити користувачів.

Аби, однак, бібліотеки могли грати істотну роль, вони мусять виконати кілька умов:

– бібліотекознавство не слід визначати як суто гуманітарну дисципліну; воно мусить бути тісніше пов'язане із точними науками та технологіями;

- бібліотеки мають пам'ятати про необхідність мати велику кількість документів у віддаленому доступі;
- бібліотекар мусить перетворитися із пасивного на активного працівника, що застосовує у своїй роботі елементи маркетингу та реклами власної бібліотеки;
- книгоцентрична орієнтація має змінитись на користь електронних ресурсів;
- обов'язковою є зміна моделі навчання бібліотекарів – із загальної на спеціалізовану<sup>1</sup>.

У Польщі досить швидко зрозуміли, що лише новітні бібліотеки та бібліотечна справа зможуть виконувати істотну роль у сіспільному житті. Ми увійшли в XXI ст. із прийнятими у світі новими технологічними та інформаційними здобутками. Наші бібліотеки намагаються бути відкритими, корисними, гнучкими, комунікабельними, добре організованими інституціями, для яких задоволення вимог користувачів – це найважливіша справа. А “якісний рівень не можна визначити раз і назавжди. Змінюються критерії та способи оцінювання, а також бачення досягнутих результатів. На них впливають різномірні (технологічні, політичні, економічні, культурні) чинники, а також середовище, у якому і для якого працюють інформаційні служби”<sup>2</sup>.

Це добре видно у сфері вищої школи, де потреби науковців і студентів зазвичай зовсім різні. Вони мають дуже суб'єктивний характер і служать різним цілям: покращенню та розширенню знання; самоосвіті; задоволенню фінансових потреб; досягненню успіхів у професії чи приватному житті; розвитку інтересів та захоплень; участі у суспільному, політичному, культурному житті<sup>3</sup>.

Такі обставини змушують бібліотеки вишів пропонувати послуги, що, з одного боку, можуть задовільнити загальні потреби, а з іншого боку, якнайкраще підійдуть індивідуальному користувачеві та забезпечать йому максимальну сатисфакцію. Це нечувано складне завдання, бо окрім базових – т. зв. традиційних видів роботи (комплектування, опрацювання, зберігання бібліотечних фондів, обслуговування читачів, інформаційна діяльність, яка тепер стає чи не найважливішим завданням наукових бібліотек) – бібліотекарі виконують бібліографічну, документаційну, науково-дослідницьку, видавничу, навчальну, популяризаційну та інструктивно-методичну роботу. Водночас мусять постійно запитувати себе, яких ще послуг чекають від них користувачі, бо сучасна бібліотека – це інституція, що реагує на зміни, пристосовується до нових умов та потреб, навіть визначає нову філософію свого існування<sup>4</sup>.

Сучасна наукова бібліотека мусить бути інноваційною на таких рівнях:

- запровадження нових технологій (використання платформ, порталів, соціальних сервісів);
- організації та управління бібліотекою (опрацювання процедур, які заохочують до організаційних інновацій; використання організаційних моделей, успішних в інших інституціях; управління фінансами, послугами, знанням, формування творчих груп працівників, промоція інноваційного мислення);

<sup>1</sup> Radwański A. *Komputery, biblioteki, systemy*. – Warszawa, 1996. – S. 95–98.

<sup>2</sup> Pindłowa W. *Jakość usług informacyjnych jako warunek tworzenia nowoczesnego społeczeństwa informacyjnego w Unii Europejskiej* [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ebib.pl/2002/31/pindlowa.php> [час перегляду: 25.04. 2016].

<sup>3</sup> Podgórska M. *Potrzeby informacyjne użytkownika – rozważania na przykładzie Biblioteki Naukowej Dolnośląskiej Szkoły Wyższej Edukacji Towarzystwa Wiedzy Powszechnej we Wrocławiu // Działalność naukowa i informacyjna bibliotek uczelnianych. Teoria a praktyka / red. M. Czyżewska*. – Białystok, 2005. – S. 36.

<sup>4</sup> Kisilowska M. *Misja biblioteki i bibliotekarza // Biblioteka w otoczeniu społecznym*. – Warszawa, 2000. – S. 9.

- продукту (запровадження нових або вдосконалення вже існуючих бібліотечних послуг);
- процесу (запровадження нових методик роботи);
- комунікації (залучення користувачів до справ бібліотеки, їх участь в інноваційних послугах бібліотеки, вплив на формування бібліотечних фондів, співвідповідальність за певні спільні рішення);
- маркетингу (застосування нових маркетингових методик, промоція бібліотеки як інституції, дослідження нестандартних ідей та послуг)<sup>5</sup>.

Наукові бібліотеки займаються інноваційною діяльністю аби забезпечити свій подальший розвиток, пристосуватися до мінливих суспільних потреб, покращити якість своїх послуг і загалом формувати нові стандарти якості, розширити комунікаційний простір, залучити нові форми співпраці тощо<sup>6</sup>.

Інноваційність спонукає бібліотеки створювати читачеві найкращі з можливих умови праці у приміщенні самої бібліотеки, але передовсім зміщує увагу на електронні послуги чи віртуальну форму надання послуг. Це відбувається частково або повністю автоматично, в Інтернеті чи за посередництвом Мережі; такі послуги зазвичай віддалені. Бібліотека стає гібридною, об'єднує два світи – реальний та віртуальний (який включає цифровий інформаційний простір)<sup>7</sup>, мусить стати, – на думку директора бібліотеки Вроцлавського університету Гражини Пьотрович, – “різномірною відкритою комунікаційною системою, що динамічно діє як у реальному (в межах фізичної локалізації), так і у віртуальному вимірі (у глобальному мережевому просторі та інформаційному універсумі). Наслідком використання найсучаснішого інформаційного обладнання та телекомунікаційних систем є те, що, з одного боку, бібліотека у своєму приміщенні формує активний простір суспільної комунікації, використовуючи для цього різні форми та моделі комунікації, з іншого боку, за допомогою нових технологій значно збільшує свою присутність поза фізичною локалізацією і стає інтерактивною комунікаційною системою, яка дістається зі своїми послугами прямо до офісу користувача”<sup>8</sup>.

Сучасний користувач шукає саме таку інформацію – швидку, повну і таку, яка надійде прямо на робоче місце. Нас уже не задовільняють відвідини бібліотеки, заповнення бланків замовлень, очікування їх виконання, читання книг і часописів у бібліотеці із супутніми нотатками. Сьогодні стандарт – це комп'ютеризована бібліотека з інтернет-сторінкою, віддаленим доступом до електронних ресурсів, електронними: замовленням документів із будь-якого місця, продовженням терміну зберігання книжки на замовленні, платформами комунікації користувача з бібліотекарем.

---

<sup>5</sup> Kwiecień S. Innowacje w bibliotece naukowej – teoria a praktyka // *Bibliotekarz 2.0. Nowoczesność na bazie tradycji* / red. S. Skórka, M. Rogoż. – Kraków, 2015. – S. 99–111; Theus M. Biblioteka w sieci usług – o nowatorskich usługach Biblioteki Uniwersyteckiej w Poznaniu // *Książka i biblioteka w procesie komunikacji społecznej* / red. R. Aleksandrowicz, H. Rusińska-Giertych. – Wrocław, 2015. – S. 427–437.

<sup>6</sup> Kołodziejczyk E. Kultura innowacyjna w bibliotece naukowej // *Kreatywność i innowacje w bibliotece naukowej* / red. A. Marciniak, I. Sujkowska. – Łódź, 2013. – S. 19–20.

<sup>7</sup> Piotrowicz G. *Model hybrydowy współczesnej polskiej biblioteki akademickiej*, s. 222 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://bg.p.lodz.pl/konferencja2004/pelne\\_teksty/piotrowicz.pdf](http://bg.p.lodz.pl/konferencja2004/pelne_teksty/piotrowicz.pdf) [час перегляду: 28.04.2016].

<sup>8</sup> Piotrowicz G. Kształtowanie się modeli komunikacyjnych we współczesnych bibliotekach akademickich // *Książka i biblioteka w procesie...* – S. 412–413.

У зв'язку з цим польські наукові бібліотеки запровадили:

- електронний запис до бібліотеки (можна зареєструвати рахунок і здійснити оплату читачього квитка без особистих відвідин бібліотеки);
- електронне повідомлення про виконання замовлення (читач отримує повідомлення, що його замовлення виконали і він може його отримати в бібліотеці);
- електронне нагадування про час повернення бібліотечних документів (читач отримує повідомлення, що наближається час, коли йому необхідно повернути позичені в бібліотеці книги);
- у випадку порушення строку – електронна вимога (чергове нагадування, що слід повернути до бібліотеки позичені документи, з інформацією про нарахований штраф);
- електронна система дистанційної оплати бібліотечних штрафів;
- автоматизована система віддаленого замовлення копій бібліотечних матеріалів (коли читач замість того, аби йти до бібліотеки, бажає отримати зіскановані документи на попередньо вказану адресу);
- електронний інформатор для студентів (за його допомогою вони можуть ознайомитися зі структурою бібліотеки, її фондами, послугами і можливостями ними скористатися, а також картою, де показано, як дістатися до різних будинків бібліотеки);
- функцію “Запитай бібліотекаря” (коли читач замість того, аби особисто йти до бібліотеки, хоче сконтактуватися із бібліотекарем електронною поштою і попросити поради чи відповіді на свої запитання).

Таким чином, читач має на вибір досить різноманітні елементи комунікаційної системи. Він може особисто перебувати в бібліотеці та традиційним способом користуватися її фондами, може, прийшовши до бібліотеки, виходити назовні і за допомогою сучасних засобів користуватися ресурсами інших інституцій, нарешті, не виходячи з дому, може шукати глобальні ресурси, бо й бібліотеки також перебувають у Мережі. Читач може також перевірити, чи документ або інформація надійде до нього.

Можливість отримати документи на робоче місце разом із сучасними комунікаційними засобами надає, зокрема, їх оцифрування. “Цифровий злам у бібліотечній справі став беззаперечним фактом. Це спричиняє нову організацію бібліотечних фондів, яка ґрунтується на зміні способу їх формування, зберігання та удоступнення. Остання з цих функцій набуває цілком нової якості. Вона не тільки уможливлює загальний доступ до власних фондів бібліотеки, але й дозволяє бібліотеці, яка пропонує віддалений доступ до не своїх електронних документів, розширювати межі своєї діяльності так, як колись навіть уявити було неможливо”<sup>9</sup>.

Тут мова йде, зокрема, про цифрові бібліотеки; їхня мета – формувати інтернет-ресурси і забезпечувати суспільству загальний і вільний доступ до цифрових копій найцінніших пам'яток писемної культури, колекцій творів мистецтва, регіональних та освітніх матеріалів. Передання користувачам електронних документів, які раніше були доступні лише небагатьом, відкриває до них дорогу кожному, хто має доступ до Інтернету і певну дослідницьку кваліфікацію. Також стало можливим користуватися ними багатьом особам одночасно. Перенесення документів до кіберпростору усуває також бар'єри часу та географічного положення, також уможливлює їх використання

---

<sup>9</sup> Stachowska-Musiał E. Digitalizacja a ochrona zbiorów // *Dygitalizacja zbiorów bibliotecznych. Materiały z ogólnopolskiej konferencji pt. “Dygitalizacja zbiorów bibliotecznych”*. Warszawa 3–4 czerwca 2005 r. – Warszawa, 2006. – S. 78.

в освітніх проєктах, наукових дослідженнях, популяризує їх та бібліотечні колекції і самі бібліотеки, показує науково-дослідницький потенціал окремих інституцій<sup>10</sup>.

У Польщі, у т. ч. й завдяки дотаціям від Європейського Союзу, створення електронних ресурсів стало у бібліотеках щоденною справою<sup>11</sup>. Більшість таких інституцій, як бібліотеки, архіви чи музеї оцифровують свої фонди та у доступність їх у цифровому форматі онлайн. Співпрацюючи між собою, такі інституції створюють цифрові регіональні чи інституційні бібліотеки<sup>12</sup>. Книгозбірні, що входять до складу таких бібліотек, окрім у доступності цифрових копій документів зі своїх власних фондів, скеровують користувачів до електронних документів інших бібліотек. Читач, який у електронному каталозі певної бібліотеки знайде бажаний документ, має вибір, чи ознайомитися з ним у бібліотеці в паперовій версії, чи переглянути електронну версію. Інколи він може обирати навіть примірник, бо має доступ до електронних версій книги з різних бібліотек. Якщо ж бібліотека має тільки один примірник або це архівний документ, то найчастіше у читача вибору немає: його відразу скеровують до цифрової копії.

Зацікавлені електронними документами користувачі можуть шукати їх в окремих цифрових бібліотеках або, коли виникає потреба знайти конкретний об'єкт чи пов'язані з певною темою, особою чи місцем об'єкти, то можна користуватися пошуковими системами: загальними (Google) та спеціальними (Федерації цифрових бібліотек). Пошукові системи ФЦБ дозволяють шукати тільки у вибраних джерелах інформації, що дає кращий результат. Окрім того, базу даних ФЦБ оновлюють щоденно, а це значить, що користувачі мають справу із найактуальнішим переліком доступних у Мережі документів. Під час пошуку вони отримують лінки на всі об'єкти із польських цифрових бібліотек. ФЦБ передає накопичені дані іншим інтернет-сервісам (Європейська цифрова бібліотека EUROPEANA, DART-Europe або Віртуальна бібліотека Східної Європи), завдяки чому польська письмова спадщина стає відомою і доступною у світі.

Польські наукові бібліотеки також намагаються надавати своїм читачам широкий доступ до електронних книг. Йдеться передовсім про електронну колекцію вже недоступної на ринку у друкованій версії наукової літератури, матеріалів конференцій, докторських дисертацій, підручників для вишів, літератури для читання у школах, різних звітів тощо. «Перевагами електронних книг з точки зору наукової бібліотеки передовсім є: економія коштів (нижчі ціни електронних книг порівняно з їх друкованими аналогами та можливість придбати один примірник замість багатьох); економія часу (швидше опрацювання, відсутність проблеми транспортування) та місця (простіше зберігання). Також електронні ресурси сприяють знайомству користувачів із новими послугами та технологіями, служать популяризації нових форм навчання і підтримують та поширюють новизну, сучасність у бібліотеці»<sup>13</sup>. Бібліотеки все частіше вирішують купувати електронні книжки та інформують про доступність таких доку-

---

<sup>10</sup> *Digitalizacja piśmiennictwa / oprac. D. Paradowski. – Warszawa, 2010. – S. 26–34; Stąporek M. Science space – stacja biblioteka naukowa: inicjatywy i projekty wspierające naukę podejmowane przez bibliotekarzy akademickich po przystąpieniu Polski do Unii Europejskiej // Bibliotekarz 2.0... – S. 157.*

<sup>11</sup> Stąporek M. Science space – stacja biblioteka naukowa... – S. 157.

<sup>12</sup> Див.: *Biblioteki cyfrowe w Polsce* [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://www.ebib.pl/?page\\_id=666](http://www.ebib.pl/?page_id=666) [час перегляду: 05.05.2016].

<sup>13</sup> *Barańska-Malinowska B. E-booki jako nowoczesny sposób udostępniania zbiorów w bibliotekach // Kreatywność i innowacje w bibliotece naukowej... – S. 92.*

ментів у Мережі. Зацікавлення електронною книгою найбільше помічають бібліотеки технічних вишів; саме вони й мають найчисленніші колекції таких документів.

Наукові бібліотеки все частіше набувають професійні сканери для копіювання фрагментів книжок та статей із періодичних видань. Користувачі замість платного ксерокопіювання документів чи замовлення мікрофільмів можуть самостійно сканувати потрібні їм матеріали і записувати їх на власні носії пам'яті. Всюди прийнято також дозволяти фотографувати бібліотечні документи.

Сучасні наукові бібліотеки дуже добре розуміють, що бібліотечна діяльність уже не зводиться до виконання традиційних завдань, ні навіть до формування та презентації цифрових ресурсів; вона передовсім полягає у підтримці наукового середовища і студентів у навчанні та дослідженнях. Тому всі послуги мають бути спрямовані на користувача, так, аби максимально полегшити йому роботу. Деякі бібліотеки вже просунулися дуже далеко у задоволення потреб своїх користувачів.

Прикладом інноваційного підходу до технічної бібліотеки може бути бібліотека Вроцлавської політехніки, яка тепер називається Центр знання та науково-технічної інформації. Вона виокремилася у своїй структурі:

- класичну бібліотеку (із фондами друкованих видань);
- електронну бібліотеку (із цифровими фондами);
- осередок співпраці науки з економікою (із відділом передавання знання та інформації та відділом інтелектуальної власності та патентної інформації);
- контактний пункт передавання технологій;
- об'єднання науково-дослідних лабораторій;
- відділи, розміщені в організаційних підрозділах університету.

Класична бібліотека залишається у головному корпусі Політехніки, натомість для електронних видань збудовано і відкрито у 2014 р. т. зв. Бібліотек або “Мережеву бібліотеку точних та технічних наук для потреб інноваційної економіки”. Вона займає площу 12 тис. кв. м і не має жодної паперової книжки. Бібліотек виходить далеко поза межі традиційної наукової бібліотеки.

Цією бібліотекою користуються не тільки студенти та науковці, а й підприємці. У ній розміщені, зокрема, Центр інформації про гранти та конференції, Осередок співпраці науки з економікою. Важливе місце займає контактний пункт передавання технологій, який дозволяє встановити контакти як підприємцям, які хотіли б співпрацювати з університетом та скористатися підтримкою науковців, так і вченим, які хотіли б через співробітництво з бізнесом комерціалізувати результати своїх досліджень.

У Бібліотесі знаходиться ще й тифлоінформаційна лабораторія. Вона має спеціальне обладнання, призначене для осіб зі слабким зором, незрячих або обмежених у рухах, які не можуть користуватися звичайними комп'ютерами. Для них підготовані знаряддя, що дозволяють писати на комп'ютері шрифтом Брайля, а потім друкувати ним реферати, праці чи наукові проекти на заняття. Там присутні також спеціальні сканери, які дозволяють почути відчитуваний текст друкованого документу, часопису або книжки. “Бібліотека без класичних книжок” у доступності електронні документи (книжки, наукові праці, результати дослідницьких проектів, періодики). До політехнічного наукового репозитарію потрапили також результати дослідницьких експертних та наукових студій, які проводяться в університеті. Ними можна скористатися за допомогою наявних у бібліотеці 400 комп'ютерів. Працівники та студенти Вроцлавської політехніки можуть отримати спеціальні рахунки, завдяки чому дістають віда-

лений доступ до фондів Бібліотеку; інші користувачі можуть працювати із фондами за посередництвом терміналів, розміщених на території бібліотеки. Вони знаходяться не лише в читальних залах, а й у кабінетах для групової чи індивідуальної роботи<sup>14</sup>.

Інші бібліотеки намагаються також, окрім звичних послуг, якнайкраще задовольняти потреби своїх користувачів. Наприклад, у бібліотеці Познанського університету читач може заповнити формуляр і замовити собі навчання про електронні джерела інформації (одноразове чи багаторазові заняття)<sup>15</sup>, може також замовити перевірку бібліографічної інформації, необхідної для ліценціатської чи бакалаврської роботи, фахової публікації або наукового дослідження, попросити повної інформації про електронні ресурси, які передплачує бібліотека, запропонувати придбати певну книжку до бібліотеки, а наукові працівники також можуть попросити провести бібліографічний пошук на вказану тематику<sup>16</sup>.

Бібліотека Варшавського університету приймає замовлення на бібліотечний пошук, на бажання читача отримує та удоступнює книжки з інших (у т. ч. й чужоземних) бібліотек, для осіб з-поза університету організовує індивідуальні та групові екскурсії. Бібліотека Ягеллонського університету в Кракові особливо опікується особами з обмеженими можливостями. Читачам зі слабким зором та незрячим надають окремі приміщення, де встановлено обладнання, що дозволяє користуватися частиною бібліотечних фондів, комп'ютери із програмним забезпеченням OCR FineReader та із синтезаторами мови, сканери та збільшувач тексту. Бібліотека Вроцлавського університету віддає перевагу корисній інформації. На її інтернет-сторінці присутній Мережевий студентський інформатор, завдяки якому університетське середовище отримує доступ до місцевої преси та цікавої лектури, до інформації про культурні заходи в місті, дізнається про стипендії, наукову роботу, студентські товариства тощо. Бібліотека Лодзького університету запропонувала своїм читачам інформатор у вигляді коміксу, який студентам легше та цікавіше сприйняти, ніж звичайний текст.

Досить новим інноваційним експериментом у польських наукових бібліотеках є створення цифрових колабораторій. Вони об'єднують вчених із подібними науковими зацікавленнями, діють у різних, територіально дуже віддалених, інституціях. Це вид неформальної дослідницької мережі, яка членам колабораторій надає доступ до наукових лабораторій, обладнання та баз даних, робить можливим контакт із колегами-дослідниками та співробітниками на будь-якій відстані<sup>17</sup>. Вчені, об'єднані за допомогою відповідних технологій та інфраструктури, працюють так, ніби перебувають в одному місці. Це дає їм можливість обмінюватися інформацією – так формується середовище знання. Віртуальні інститути уможливають також віртуальні зустрічі, які супроводжуються дискусіями, пошуком спільних позицій, реалізацією спільних проєктів. Учених, які співпрацюють у колабораторіях, інформаційно підтримують бібліотекарі. Вони, як правило, беруть участь у формуванні інформаційних ресурсів, пов'язаних із діяльністю дослідницьких груп, допомагають в удоступненні інформа-

---

<sup>14</sup> Див. більше: <http://www.gazetawroclawska.pl/artykul/3645852,cyfrowa-biblioteka-politechniki-otwarta-zobacz-co-oferuje-bibliotech-foto-film,id,t.html> [час перегляду: 10.05.2016].

<sup>15</sup> Пропозиції повністю див.: [http://lib.amu.edu.pl/index.php?option=com\\_content&task=view&id=1425&Itemid=311](http://lib.amu.edu.pl/index.php?option=com_content&task=view&id=1425&Itemid=311) [час перегляду: 05.05.2016].

<sup>16</sup> Див.: [http://lib.amu.edu.pl/index.php?option=com\\_content&task=view&id=680&Itemid=114](http://lib.amu.edu.pl/index.php?option=com_content&task=view&id=680&Itemid=114) [час перегляду: 05.05.2016].

<sup>17</sup> Nahotko M. Bibliotekarz w kolaboratorium // *Bibliotekarz 2.0...* – S. 55.

ції з інших (чужих) баз даних, у пошуку, відборі та оцінці документів тощо. Бібліотекарі виступають також як експерти, що пояснюють деталі авторського права, наукометричних систем, інформують про доступність грантів, працюють, зрештою, як брокери інформації. Робота із інформацією, яку продукують дослідницькі колективи, дозволяє бібліотекарям стати частиною цих колективів. Таким чином вони входять до наукового середовища, що позитивно впливає на розвиток бібліотекарів і приносить їм користь<sup>18</sup>.

Все більший вплив на сучасних користувачів бібліотек чинять нові технології, які полегшують їм доступ до інформації. Вони вже звикли до постійного доступу до Інтернету, все більшої кількості мобільних пристроїв, все багатших пропозицій телекомунікаційних фірм, доступу до послуг протягом 24 годин на добу, до швидкого задоволення своїх потреб. Цього ж вони чекають і від бібліотек, а бібліотеки повинні пропонувати відповідні послуги. Слід, однак, пам'ятати, що Інтернет – це не все. Хоча він надає великі можливості, але не вчить, як їх використовувати, як вибирати документи та оцінювати їх вірогідність, як шукати необхідну інформацію. У польських наукових бібліотеках це розуміють і знають, що їхнім завданням є не тільки формувати та удоступнювати багаті фонди, а й надавати професійну допомогу користувачам завдяки кваліфікованому персоналу<sup>19</sup>. Тому звичними стали бібліотечні навчання та різного роду індивідуальні інструктажі.

Бібліотеки також намагаються вийти до користувачів за допомогою мультимедійних презентацій. У них вони знайомлять усіх бажаючих зі своїми фондами та умовами роботи – і через інтернет-сторінку, і під час бібліотечних занять. У другому випадку під час презентації студенти можуть відразу спробувати знайти певну інформацію, ознайомитися зі структурою фондів, правилами відвідування або крок за кроком застосувати інструкції з використання бібліотечних баз даних. Бібліотеки також організовують заняття, де навчають, які матеріали можна знайти в цих базах даних, як збирати інформацію для ліцензійської, магістерської чи дипломної роботи, як упорядковувати зібрані матеріали, як додавати бібліографічну інформацію (поклики, бібліографічні списки). Окрім того, студентам розповідають, де можна шукати необхідну інформацію поза університетом, наприклад, у банках, державних установах, інституціях зі сфери культури, подають відповідні адреси та інтернет-сторінки. Бібліотекарі ще інформують про науковий апарат, який має бути у магістерській чи дипломній роботі. Вони наголошують студентам, що в таких роботах мають бути поклики на літературу, бібліографічні списки літератури, допоміжні покажчики, таблиці, ілюстрації тощо, та інструктують, як правильно їх готувати та оформлювати у тексті своєї роботи<sup>20</sup>.

Останнім часом деякі бібліотеки презентують на своїх сайтах новий тип виставок – віртуальні виставки. Таким чином вони намагаються зацікавити читачів своїми найціннішими фондами, різними заходами або, зрештою, суспільним життям наукового середовища. На відміну від традиційних виставок віртуальні можна переглядати

<sup>18</sup> Nahotko M. Bibliotekarz w kolaboratorium // *Bibliotekarz 2.0...* – S. 52–61.

<sup>19</sup> Imiołek K., Fajfer A. Wszystko sprowadza się do pomysłu. Skuteczny marketing instytucji non profit // *Kreatywność i innowacje w bibliotece naukowej...* – S. 141.

<sup>20</sup> Szmigielska T. Pokazy multimedialne jako jedna z form działalności informacyjno-dydaktycznej Biblioteki Wyższej Szkoły Ekonomiczno-Informatycznej w Warszawie // *Działalność naukowa i informacyjna...* – S. 69–82.



детальніше, бо Інтернет “робить можливим огляд експонатів повністю, навіть сторінка за сторінкою. Має також значення і те, що до такої виставки можна “повертатися” багаторазово, причому навіть без необхідності виходити з дому. Із цим аспектом пов’язаний ще один нюанс: віртуальна виставка – це шанс для неповносправних осіб, які не можуть відвідати традиційну виставку”<sup>21</sup>.

Цікавою ідеєю є також залучення читачів до формування бібліотечних колекцій. Це пропонує бібліотека Вищої школи готельної справи і туризму у Ченстохові. Вона, збираючи туристичні путівники по Польщі, Європі та світі, які доповнюють наукову літературу та навчальні програми, вирішила питати студентів, які путівники слід придбати до бібліотеки. Молоді люди відповідали в усній чи письмовій формі, зокрема, на питання в анкетах, на які видатки визначити кошти, що походять зі штрафів читачів за невчасно здані книжки, відповіли: на закупівлю рекомендованих ними туристичних путівників<sup>22</sup>.

У добу всестороннього розвитку цифрових медіа та віртуальних і мережевих інформаційних засобів користувач бібліотеки вже не мусить до неї приходити, бо завдяки її послугам може задовільнити більшість своїх запитів в електронній формі. Це, звісно, не означає, що бібліотеки не докладають зусиль, аби їхні приміщення заповнювали читачі. Тут також бачимо інноваційний підхід щодо пристосування бібліотечних будинків та приміщень до нових вимог. Зокрема, у випадку бібліотек вищів ключовим елементом є створення простору для мотивації, творчої праці, позитивного ставлення до науки і навчання. Освітня місія стає зараз основою для проектування та будівництва бібліотек ВНЗ. У цьому важливу роль відіграє облаштування їхнього простору, який має бути зручний та привабливий, але й одночасно заповнений новими технологіями, інтерактивний, з можливістю вільного доступу до будь-якої інформації. Будинок бібліотеки має діяти як інтерфейс, завдяки якому користувачі можуть контактувати з іншими людьми та мати необмежений доступ до місцевих та віддалених інформаційних ресурсів. Бібліотечний простір слід так облаштувати, щоб читач міг мати місце і для тихої індивідуальної роботи та навчання, і для групових зустрічей із можливістю розмовляти вголос. Таким чином бібліотека має створити суспільний простір для наукової роботи, навчання, відпочинку, зустрічей з іншими читачами та інформаційними ресурсами. Її слід розуміти як продовження університетської аудиторії, де продовжується перетікання знання, що дає кращі результати в навчанні<sup>23</sup>. Користувач бібліотеки повинен почуватися в ній, як удома, аби вирватися з темпу життя назовні або позбутися стресу та самотності, тому бібліотечний простір має відповідати естетичним уподобанням та звичкам користувачів<sup>24</sup>. Бібліотеки докладають значних зусиль, аби створити таку домашню атмосферу. Деякі навіть пропонують, особливо науковцям, окремі шафки, в яких користувачі можуть довго тримати свої речі (книжки, записники, ксерокопії, зарядні пристрої тощо).

<sup>21</sup> Lubczyńska A. *Wystawy wirtualne – nowoczesna forma prezentacji biblioteki i jej zbiorów*, s. 310 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://bcul.lib.uni.lodz.pl/Content/1894/301-310.pdf> [час перегляду: 05.05.2016].

<sup>22</sup> Andrzejewska B. *Współpraca z czytelnikiem w tworzeniu kolekcji przewodników turystycznych w Bibliotece Wyższej Szkoły Hotelarstwa i Turystyki w Częstochowie // Rola biblioteki naukowej w tworzeniu społeczeństwa wiedzy / red. Z. Dacko-Pikiewicz, M. Chmielewska. – Dąbrowa Górnicza, 2005. – S. 169–173.*

<sup>23</sup> Piotrowicz G. *Kształtowanie się modeli komunikacyjnych...* – S. 410–411.

<sup>24</sup> Kruszewski T. *Estetyka instytucji kultury i jej atrybuty w procesie zadowolenia // Książka i biblioteka w procesie...* – S. 352–368.

Таким чином читачі не повинні щоразу приносити до бібліотеки потрібні їм речі. Це чудовий вихід для тих, хто не має можливості займатися науковою роботою вдома. Маючи свою шафку, такий відвідувач може фактично перенести до бібліотеки своє робоче місце.

Наукові бібліотеки також дбають про те, аби книгозбірня не асоціювалася у читачів тільки з бібліотечним абонементом, роботою в читальному залі та переглядом баз даних; вона має стати місцем зустрічей, лекцій, воркшопів, виставок, презентацій, показів фільмів, концертів, авторських вечорів, конференцій, семінарів, популяризації книги, науки та техніки. У зустрічах в бібліотеці можуть брати участь вчені зі своїми відкритими лекціями, представники фірм, що пропонують освітні послуги, місцеві артисти та, зрештою, всі, кому є що сказати аудиторії<sup>25</sup>.

Наведені у статті приклади свідчать, що працівники польських наукових бібліотек завдяки різноманітним інноваційним послугам намагаються задовольняти потреби користувачів, хоча й розуміють, що ці потреби постійно змінюються, а прагнення досягти високого рівня якості в роботі завжди залишатиметься актуальним.

### Список використаної літератури

1. Andrzejewska B. Współpraca z czytelnikiem w tworzeniu kolekcji przewodników turystycznych w Bibliotece Wyższej Szkoły Hotelarstwa i Turystyki w Częstochowie // *Rola biblioteki naukowej w tworzeniu społeczeństwa wiedzy* / red. Z. Dacko-Pikiewicz, M. Chmielewska. – Dąbrowa Górnicza, 2005. – S. 169–173.
2. Barańska-Malinowska B. E-booki jako nowoczesny sposób udostępniania zbiorów w bibliotekach // *Kreatywność i innowacje w bibliotece naukowej* / red. A. Marciniak, I. Sujkowska. – Łódź, 2013.
3. *Biblioteki cyfrowe w Polsce* [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://www.ebib.pl/?page\\_id=666](http://www.ebib.pl/?page_id=666).
4. *Digitalizacja piśmiennictwa* / oprac. D. Paradowski. – Warszawa, 2010.
5. Ganakowska U. Kulturotwórcza rola Biblioteki Uniwersytetu Szczecińskiego // *Działalność naukowa i informacyjna bibliotek uczelnianych. Teoria a praktyka* / red. M. Czyżewska. – Białystok, 2005. – S. 97–102.
6. Imiołek K., Fajfer A. Wszystko sprowadza się do pomysłu. Skuteczny marketing instytucji non profit // *Kreatywność i innowacje w bibliotece naukowej* / red. A. Marciniak, I. Sujkowska. – Łódź, 2013. – S. 135–152.
7. Kisilowska M. Misja biblioteki i bibliotekarza // *Biblioteka w otoczeniu społecznym*. – Warszawa, 2000. – S. 9–22.
8. Kołodziejczyk E. Kultura innowacyjna w bibliotece naukowej // *Kreatywność i innowacje w bibliotece naukowej* / red. A. Marciniak, I. Sujkowska. – Łódź, 2013. – S. 15–29.
9. Kruszewski T. Estetyka instytucji kultury i jej atrybuty w procesie zadomowienia // *Książka i biblioteka w procesie komunikacji społecznej* / red. R. Aleksandrowicz, H. Rusińska-Giertych. – Wrocław, 2015. – S. 352–368.

---

<sup>25</sup> Ganakowska U. Kulturotwórcza rola Biblioteki Uniwersytetu Szczecińskiego // *Działalność naukowa i informacyjna...* – S. 97–102.

10. Kwiecień S. Innowacje w bibliotece naukowej – teoria a praktyka // *Bibliotekarz 2.0. Nowoczesność na bazie tradycji* / red. S. Skórka, M. Rogoż. – Kraków, 2015. – S. 99–111.
11. Lubczyńska A. *Wystawy wirtualne – nowoczesna forma prezentacji biblioteki i jej zbiorów* [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://bcul.lib.uni.lodz.pl/Content/1894/301-310.pdf>.
12. Nahotko M. Bibliotekarz w kolaboratorium // *Bibliotekarz 2.0. Nowoczesność na bazie tradycji* / red. S. Skórka, M. Rogoż. – Kraków, 2015. – S. 52–62.
13. Pindlowa W. *Jakość usług informacyjnych jako warunek tworzenia nowoczesnego społeczeństwa informacyjnego w Unii Europejskiej* [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ebib.pl/2002/31/pindlowa.php>.
14. Piotrowicz G. Kształtowanie się modeli komunikacyjnych we współczesnych bibliotekach akademickich // *Książka i biblioteka w procesie komunikacji społecznej* / red. R. Aleksandrowicz, H. Rusińska-Giertych. – Wrocław, 2015. – S. 410–411.
15. Piotrowicz G. *Model hybrydowy współczesnej polskiej biblioteki akademickiej* [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://bg.p.lodz.pl/konferencja2004/pelne\\_teksty/piotrowicz.pdf](http://bg.p.lodz.pl/konferencja2004/pelne_teksty/piotrowicz.pdf).
16. Podgórska M. Potrzeby informacyjne użytkownika – rozważania na przykładzie Biblioteki Naukowej Dolnośląskiej Szkoły Wyższej Edukacji Towarzystwa Wiedzy Powszechnej we Wrocławiu // *Działalność naukowa i informacyjna bibliotek uczelnianych. Teoria a praktyka* / red. M. Czyżewska. – Białystok, 2005. – S. 31–40.
17. Radwański A. *Komputery, biblioteki, systemy*. – Warszawa, 1996.
18. Stachowska-Musiał E. Digitalizacja a ochrona zbiorów // *Dygitalizacja zbiorów bibliotecznych. Materiały z ogólnopolskiej konferencji pt. “Dygitalizacja zbiorów bibliotecznych”*. Warszawa 3–4 czerwca 2005 r. – Warszawa, 2006. – S. 66–78.
19. Stąporek M. Science space – stacja biblioteka naukowa: inicjatywy i projekty wspierające naukę podejmowane przez bibliotekarzy akademickich po przystąpieniu Polski do Unii Europejskiej // *Bibliotekarz 2.0. Nowoczesność na bazie tradycji* / red. S. Skórka, M. Rogoż. – Kraków, 2015. – S. 145–177.
20. Szmigielska T. Pokazy multimedialne jako jedna z form działalności informacyjno-dydaktycznej Biblioteki Wyższej Szkoły Ekonomiczno-Informatycznej w Warszawie // *Działalność naukowa i informacyjna bibliotek uczelnianych. Teoria a praktyka* / red. M. Czyżewska. – Białystok, 2005. – S. 69–82.
21. Theus M. Biblioteka w sieci usług – o nowatorskich usługach Biblioteki Uniwersyteckiej w Poznaniu // *Książka i biblioteka w procesie komunikacji społecznej* / red. R. Aleksandrowicz, H. Rusińska-Giertych. – Wrocław, 2015. – S. 427–437.

Переклад з польської Олександра СЕДЛЯРА

## INNOVATIVE SERVICES AT THE POLISH SCIENTIFIC LIBRARIES

**Halina RUSIŃSKA-GIERTYCH**

*Wrocław University, Institute of Scientific Information and Library Studies,  
9/13, Uniwersytecki Sq., Wrocław, 50-137, Poland, tel. (071) 343-78-11,  
e-mail: halina.rusinska-giertych@uwr.edu.pl; halina.r.g@interia.pl*

Against the backdrop of rapid changes in the information support of education and science, libraries are forced to introduce innovative services to satisfy all the demands of their users. Innovative services have become an integral part of the activity of the Polish scientific libraries, quickly transforming traditional libraries into cutting-edge information and communication centers. The article overviews the implementation of innovative services at the scientific libraries analyzing the information needs of the readers. Particular attention is paid to the electronic resources with remote access, digital libraries, new forms of communication between the readers and the librarians, and the organization of the library space. The examples of libraries of a few Polish universities (Wrocław, Warsaw, Jagiellonian universities, Wrocław University of Science and Technology, etc.) show how modern libraries try to create the most comfortable environment for their users and satisfy their constantly growing information needs.

*Keywords:* scientific library, library innovations, library services, electronic resources, library space, readers' information needs.

Стаття надійшла до редколегії 20.05.2016

Прийнята до друку 10.08.2016