

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 Інтернет¹.

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

¹ 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).

інформацією, здійснюване інформаційними органами і службами шляхом надання інформаційних послуг»²

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 сервіси³) - 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 лідирує 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

² 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).

³ англomовний термін «сервіс» (service) перекладається як послуга; обслуговування.

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 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*⁴ - 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*⁵ - програма, яка дозволяє користувачам мережі обмінюватися повідомленнями в реальному масштабі часу, організовувати чат⁶, 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,

⁴ читається «Скайп»

⁵ скорочення від "I Seek You"; жаргон. -"аська"

⁶ англ. chat - розмова

що використовують мережу як середу передачі інформації, і це, перш за все - програмні пакети для проведення *відео-та аудіо конференцій*.⁷

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 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.

⁷Філіпова 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*)