

Тенденції розвитку довідково-бібліографічного обслуговування

Довідково-бібліографічне обслуговування (ДБО) є традиційна й разом з тим важлива, найскладніша та перспективна сфера бібліотечно-інформаційної діяльності, спрямована на задоволення різноманітних інформаційних потреб споживачів. Без належної її організації неможливе повне і всебічне використання бібліотечних фондів.

Серед основних складників, що визначають рівень ДБО та його забезпечення, – стан довідково-бібліографічного апарату, кваліфікація персоналу, організаційні методи й форми управління тощо.

Розвиток ДБО зумовлюють процеси, які відбуваються в світі та державі. Серед теоретичних наукових бібліотекознавчих досліджень останніх років, публікацій у фаховій пресі переважають висвітлення проблем використання нових технологій, забезпечення доступу до БД, впровадження Internet та Intranet, удосконалення ДБА. Найактуальнішим стає розв'язання проблеми доступності всіх категорій читачів до національних і світових ІР.

Довідково-бібліографічний апарат НБУВ досить складний та багаторівневий, він охоплює довідково-бібліографічний фонд (ДБФ) відділу довідково-бібліографічного обслуговування (ВДБО), системи каталогів і картотек, фонд виконаних письмових бібліографічних довідок, ДБА, що міститься в усіх підрозділах і галузевих читальних залах Бібліотеки згідно з їхнім профілем.

Основними функціями ДБО є формування ДБА, ефективне використання і виконання на його основі бібліографічних довідок в усній (при безпосередньому зверненні читача до чергового бібліографа-консультанта чи по телефону) та письмовій формах (за замовленнями абонентів Бібліотеки, для установ та організацій, позаміських кореспондентів), що надходять або надаються факсом, звичайною чи електронною поштою.

На тематику бібліографічних довідок впливають пріоритети, науково-технічні програми, стан економічного розвитку суспільства, навчальні плани, виробничі проблеми та власні інтереси особистості щодо задоволення професійних, освітніх, культурних і духовних потреб. Тематика їх різноманітна й уні-версальна, охоплює всі галузі науки і техніки, питання суспільно-політичного життя, економіки, права України та зарубіжних країн, історії, науки, освіти, культури.

Крім традиційного ведення фонду виконаних письмових довідок, у ВДБО накопичено значну базу їх комп'ютерних файлів. При повторному тематичному запиті раніше сформований бібліографічний список роздруковується чи копіюється без змін, або електронний файл доповнюється новою бібліографічною і фактографічною інформацією згідно з цим запитом.

Найрозповсюдженішою формою ДБО є усна оперативна довідка, яка виконується шляхом безпосереднього спілкування читача й бібліографа – особисто чи по телефону. Перший вводить співробітника в свою проблематику, уточнює запит, чіткіше визначає цілі, завдання та хронологічні межі пошуку, вид необхідних йому документів. Бібліограф рекомендує читачеві відповідні джерела інформації, знайомить з методикою роботи над ними.

На якість ДБО впливають висока професійна кваліфікація спеціаліста, знання джерел бібліографічного пошуку, особисті риси та психологічні фактори. Фахівець у цій сфері має швидко орієнтуватися в різноманітних ІР, вміти визначати не тільки мету запиту, а й рівень підготовки читача, володіння ним методами бібліографічного пошуку. Важливими для бібліографа є вміння проводити інтерв'ю, встановлювати з читачами діловий контакт, переключатися з теми на тему. При цьому необхідно проявляти такт і терпіння, інтерес до пошуків читача. Бібліографічний пошук вимагає витримки, цілеспрямованості, інтуїції, основаної на знаннях, досвіді, гнучкості мислення.

Водночас робота бібліографа є дуже цікавою і, на наш погляд, найпрестижнішою в бібліотечній галузі. Вона прирівнюється до праці дослідника, є творчою, крім цього, реальні результати праці та успіх пошуку приносять моральне задоволення.

У процесі роботи бібліограф часто натрапляє на такі проблеми, як: помилки читача, неточності у вихідних даних про документ, невміння сформулювати тему пошуку, визначити хронологічні рамки, мету запиту. Ці об'єктивні труднощі зумовлені недостатнім розкриттям фондів великих книгозбірень, недосконалістю ДБА, постійною зміною споживачів інформації та тематики довідок. Слід відзначити й нервові і психічне напруження, до яких призводять непередбачуваність та нерівномірність надходження читацьких запитів, пов'язані з потребою їх оперативного задоволення. Тоді виявляється недосконалість ДБА або прогалини у комплектуванні ДБФ. Щорічне зростання обсягів інформації та їх видів ще більше ускладнюють бібліографічний пошук.

Вибір чи рекомендація джерела пошуку релевантного запиту щодо сучасних вимог стає нелегкою справою. У моделі задоволення читацьких запитів «запит – відповідь» нині бракує ще однієї ланки: «запит – стратегія пошуку – відповідь».

Стрімкий розвиток науки, збільшення обсягів інформації та створення її надлишків, зростання й ускладнення запитів споживачів вимагають оперативності бібліографічного пошуку та релевантності інформації.

Значну роль у розвитку сучасної науки економіки відіграють ІР й технології. Тому проблема інформаційного забезпечення суспільства сьогодні розглядається як соціально-економічна. За умов ринкової економіки інтенсивно розвиваються внутрішні та міжнародні ринки інформаційної продукції, ресурсів для її виробництва, технологій розповсюдження, доставки документів. Відбувається процес монополізації інформаційних компаній світу, створення величезних об'єднань, що контролюють ринок створення, поширення та використання інформації.

Розвиток інформаційної індустрії, технологій розповсюдження і доставки документів істотно впливають на розвиток ДБО, методи та засоби пошуку інформації у великих масивах. Колосальні ІР, джерела глобальних комп'ютерних мереж стають реально доступними та уможливають значне збагачення інформаційного потенціалу Бібліотеки й розширення переліку послуг, що надаються читачам і використання яких у сучасних умовах набуває першочергового значення.

Важливий складник ДБА – бази даних. Використання електронних інформаційних ресурсів у ДБО розширює інформаційне підґрунтя для виконання всіх типів бібліографічних довідок, залежно від конкретного запиту та можливостей певних БД. Автоматизований пошук позбавляє користувачів від здійснення рутинних процесів суцільного перегляду великої кількості вторинних документів.

Починаючи з 90-х років, у НБУВ активно впроваджуються нові засоби автоматизації, все частіше використовуються електронні ресурси.

Розвиток матеріально-технічної бази ВДБО протягом останніх років відбувався переважно за рахунок грантів Міжнародного фонду «Відродження», отриманих на конкурсній основі. Це дало змогу в 1996–1998 рр. організувати доступ до ІР на компактних оптичних дисках у читальному залі відділу через локальну комп'ютерну мережу, організувати доступ до ЕК. Нині ми вже можемо говорити про певний набутий досвід з використання електронних ІР, переваги та проблеми щодо їх застосування.

Дедалі більше бібліографічних видань, довідників, енциклопедій, словників видається на електронних носіях, які в багатьох випадках замінюють або витісняють паперові. І тут уже вибір продукту залежить від програмного забезпечення та дружності інтерфейсу.

Комплектуючи видання на CD-ROM, слід вивчати зміст й інформаційне наповнення ресурсу, аналізувати ціни на продукт у різних фірм виробників та розповсюджувачів, технічні характеристики співвідносити з матеріальним оснащенням установи, можливостями використання нових інформаційних продуктів, організації доступу до них.

До бібліотек приходять нове покоління читачів, комп'ютерно грамотних та обізнаних з Internet, натомість, роль бібліографа як консультанта, інформаційного посередника між користувачем і різноманітними БД, враховуючи їх нестандартний інтерфейс, набуває пріоритетного значення. Досвід роботи свідчить, що при оцінці ІР, їх відборі середньому читачеві ще потрібна підтримка або посередницька роль бібліотечного працівника, кваліфікованого і доброзичливого. Від нього залежить оперативність та якість задоволення інформаційних запитів, особливо при наданні складних бібліографічних довідок. Кваліфікована допомога фахівців прискорює час пошуку потрібної інформації та сприяє його оптимізації.

Змінюються характер традиційної роботи й зміст професійних функцій бібліотечних фахівців: їм доводиться засвоювати нові, ефективніші технології пошуку та обробки документів, ширше застосовувати нові ІТ, орієнтувати читачів у світових ІР і реаліях їх використання.

Тому важливо налагодити систему безперервної освіти бібліотечних працівників, яка б забезпечувала постійне оновлення знань, підвищення кваліфікаційного рівня фахівців, які впроваджують та реалізують автоматизовану бібліотечно-інформаційну технологію і здійснюють ДБО.

Сучасні бібліотеки мають забезпечити свободу пошуку інформації і відкритий доступ до неї. Інформаційна функція бібліотеки зростає, розширюється і стає пріоритетною, набуває ресурсо-орієнтованого та ресурсо-оціночного характеру. «Орієнтація в ІР – їх оцінка – доступ до них» – такий шлях реалізації інформаційної функції в сучасних умовах.

Нині від бібліотекарів, усвідомлення ними їхньої ролі у суспільстві й розвитку самосвідомості значно залежить упорядкування колосальних інформаційних масивів, організація доступу до них та створення можливостей щодо здійснення оперативного багатоаспектного пошуку інформації.

Бібліотеки нині впроваджують та розширюють нові форми і методи обслуговування. Успішно подолавши психологічний бар'єр щодо автоматизації бібліотечно-бібліографічних процесів та опанувавши різні програмні засоби, бібліотекарі не встигають за стрімким розвитком інформаційної індустрії, запровадженням ефективніших технологій обробки та пошуку документів, програм, які постійно оновлюються і вдосконалюються. Натомість, задоволення інформаційних запитів споживачів залежить від матеріально-технічного стану, надійності та доступності каналів зв'язку, необхідності впровадження і постійного оновлення комп'ютерної техніки, програмних засобів та технологій.

Використання в бібліотеках України автоматизованих бібліотечно-інформаційних процесів, нових технологій бібліографічного пошуку, активізація процесів інформатизації суспільства значно трансформують ДБА, вносять якісні зміни в ДБО, незважаючи на недостатнє кадрове забезпечення бібліотек, приводять до кількісного зростання основних показників бібліотечно-інформаційного обслуговування.

Сучасний ДБА – складна організаційно-технічна система, яка потребує раціональної організації, відповідного технічного забезпечення, оснащення сучасною технікою та програмними засобами, кваліфікованого персоналу, здатного підтримувати цей ДБА і розвивати відповідно до вимог користувачів і часу. ДБА має приймати, зберігати, допомагати у здійсненні пошуку у величезних масивах даних, надавати доступ до інформації, зафіксованої на різноманітних носіях. Перевагу віддано базам даних та пошуковим системам, здатним забезпечувати високу релевантність пошуку.

Нині в Бібліотеці понад 150 різноманітних БД на CD-ROM. Оперативно відображаються в ЕК НБУВ нові надходження. На їх основі у співавторстві з ІПРІ випускаються серії РЖ «Джерело», які користуються великим попитом у читачів і відбивають книги, автореферати дисертацій, публікації з періодичних видань та ін., виданих на терені України.

Слід зауважити, що поповнення ДБФ новими зарубіжними бібліографічними й довідковими виданнями здійснюється дуже незадовільно. Фундаментальні інформаційні продукти на CD-ROM, які є по суті стратегічним ІР держави в забезпеченні розвитку наукових досліджень, майже не передплачуються, бо мають високу вартість.

Прогалини у ДБА Бібліотеки, що виникли через обмежене фінансування, приводять до незадоволення читацького попиту, не сприяють оперативності виконання бібліографічних довідок, негативно впливають на імідж установи. Тому виникає гостра необхідність систематичного забезпечення надходження до НБУВ усього комплексу довідкових та бібліографічних джерел відомих світових виробників, насамперед полігематичних БД Інституту наукової інформації США «Science Citation Index», «Journal Citation Reports», «Social Citation Index» та ін., БД ВІНІТІ та ІНІСН РАН, видань національної бібліографії. Придбання БД має стратегічне значення для розвитку наукового потенціалу, забезпечення наукових досліджень.

Ми намагаємося максимально використовувати наявні ІР й інформувати про них потенційних споживачів. Варто також враховувати й послуговування вторинною інформацією. Часто бібліографічна, отримана з БД, залишається для науковця, інформацією «до відома», бо одержати першоджерело чи копію документа виявляється неабиякою проблемою.

Нині універсальними науковими бібліотеками України активно створюються БД, які розкривають їх фонди та висвітлюють різноманітні галузеві чи тематичні проблеми відповідно до потреб певних регіонів, конкретних замовників і користувачів, здійснюється інформаційне забезпечення вищих та регіональних органів влади й управління. ЕК ведуться в усіх бібліотеках загальнодержавного рівня, більшості УОНБ, юнацьких, дитячих, ВНЗ тощо.

Удосконалення інформаційної бази є одним із пріоритетних напрямів роботи бібліотек. Ми маємо створити єдину автоматизовану систему інформаційно-бібліотечного забезпечення на державному рівні.

Однією з найважливіших проблем гаранту доступу користувачів до ЕК та БД залишаються створення відповідної національної пошукової системи та узгодженість програмного забезпечення. Нагальним питанням сьогодні є створення ЕК на сукупний ретроспективний ДБФ Бібліотеки, ретроконверсія карткових каталогів та картотек в електронну форму. Інтеграція електронних ресурсів має полегшити і прискорити використання ДБФ та оперативність задоволення інформаційних потреб користувачів.

Слід започаткувати спільний проект бібліотек України з ретроспективної конверсії традиційних карткових каталогів та картотек у машиночитану форму, визначитися з організаційними структурами, координуючими створення, функціонування та розвиток об'єднаної цифрової бібліотечної системи. Заслуговує на увагу, всебічну підтримку й розвиток проект «Електронні бібліотеки», започаткований НБУВ. Постає питання підготовки путівника по електронних ІР бібліотек, музеїв, архівів, органів НТІ країни.

Важливий напрям інформатизації – формування та використання національних ІР і забезпечення вільного доступу до світових – повних текстів документів, електронних журналів, через комп'ютерні мережі на засадах кооперативної координованої передплати бібліотеками та органами НТІ. Використання доступу on-line до відомих комерційних БД (EBSCO, Springer, Bell & Howell Information and Learning, Institute for Scientific Information та ін.) ще не набуло широкого застосування у бібліотеках країни, проте розглядається нами як перспективний процес, який зробить ефективнішим надання інформаційних послуг споживачам.

Щоб задовольняти універсальні за змістом інформаційні запити користувачів, потрібно постійно вивчати їхні потреби, цілеспрямовано та координовано комплектуватися новими вітчизняними й зарубіжними виданнями, впроваджувати нові технології на всіх напрямках ДБО, здійснювати кооперацію, тісно співпрацювати з бібліотеками України, комплексно поєднувати друковані джерела та електронні ІР, – все це сприятиме формуванню позитивного образу бібліотеки й підвищенню престижності бібліотечної професії.

¹ *Василенко О. М.* Статистичний аналіз як фактор удосконалення довідково-бібліографічного обслуговування // Бібліотека. Інформація. Суспільство: Зб. наук. праць. – К., 1998. – С. 200–206.

² *Добко Т. В.* Інформаційні ресурси довідково-бібліографічного обслуговування: стан та проблеми використання // Бібліографознавство: теорія і практика. – К., 1997. – С. 46–56.

³ *Добко Т. В.* Сітьове використання компакт-дисків у НБУВ // Бібл. вісн. – 1997. – № 2. – С. 3–4.

⁴ *Добко Т. В.* Твори українських письменників у перекладах іншими мовами (шляхи бібліографічного пошуку: від традиційних джерел – до сучасних інформаційних технологій) // Бібл. вісн. – 1997. – № 3. – С. 20–21.

⁵ *Моргенштерн И. Г.* Справочно-библиографическое обслуживание в библиотеках: Науч.-практ. пособие. – М., 1999. – 80 с.

⁶ *Третьяк С. А.* БД на компактних оптичних дисках у наукових бібліотеках // Бібл. вісн. – 1998. – № 1. – С. 13–17.

⁷ *Чекмарьов А. О., Костенко Л. Й., Павлуша Т. П.* Національна система електронних бібліотек. – НБУВ. – К., 1998. – 50 с.