

**ВДОСКОНАЛЕННЯ БІБЛІОТЕЧНО-БІБЛІОГРАФІЧНОГО  
ОБСЛУГОВУВАННЯ В БІБЛІОТЕЦІ ВНЗ**

*В статтє рассматриваются современные формы и методы библиотечно-библиографического обслуживания в библиотеке ВУЗа. Подчёркивается важность компьютеризации библиотек.*

*Modern forms and methods of library–bibliographic service in the university library are being considered. the impontance of computerizing of libraries is stressed.*

Актуальність роботи. Бібліотека займала і займає одне з провідних місць в системі задоволення потреб в соціальній інформації. Виконання бібліотекою своїх функцій відбувається за допомогою здійснення нею її специфічної діяльності, тобто – перш за все бібліотечно-бібліографічного обслуговування. Упровадження нової техніки в практику бібліотеки ВНЗ розширює її можливості, обумовлює перегляд концепції обслуговування користувачів. В наш час бібліотека ВНЗ поряд із обслуговуванням своїми фондами забезпечує доступ до зовнішніх інформаційних ресурсів, глобальних інформаційних мереж. Протягом історії існування бібліотек задоволення потреб особистості відбувалося в різних формах. За формою, тобто організацією задоволення потреб, засобами подання інформації, функціональними особливостями різних підсистем

бібліотеки, відбувалося розгортання цього напрямку діяльності бібліотек від обслуговування по запитам, забезпечення на основі аналізу інформаційних потреб до інформаційного сервісу. Ці форми можна розглядати як певні рівні еволюційного розвитку бібліотечної діяльності із задоволення суспільних інформаційних потреб. Розвиток та запровадження сучасних інформаційних технологій неминуче впливають на всі аспекти інформаційної діяльності, в тому числі на форми та методи бібліотечно-бібліографічного обслуговування та інформаційного забезпечення. Формуються нові напрями інформаційної роботи в бібліотеці, які вже не можна визначити як бібліотечне обслуговування чи інформаційне забезпечення, ще потребує певної конкретизації цих понять. У змісті поняття "бібліотечне обслуговування" в основному вкладається ідея надання інформації чи інформаційних послуг. У змісті поняття "інформаційне забезпечення" присутня підготовка спеціальної інформації чи ресурсів та мети їх використання користувачами. Зараз користувач, не приходячи в бібліотеку, може отримати весь спектр послуг та ресурсів бібліотеки чи оформити замовлення на надання разових чи постійних інформаційних сервісів.

Таким чином, можна відмітити, що цій сфері формується новий напрям інформаційної діяльності з підготовки та надання інформаційних ресурсів та послуг, можливості якого, з одного боку, в певній мірі ширші від того, що містить поняття "бібліотечне обслуговування" та "інформаційне забезпечення"; з другого – практично поєднує їх, робить їх такими, що є нерозривно пов'язаними.

Серед бібліотечних працівників, дослідників велика увага приділяється бібліотечно-бібліографічному обслуговуванню, яке при трансформуванні зазнало змін, а саме розглядаються зміни на еволюційних рівнях: як змінились послуги, які потреби користувачів, які сили приділяють для задоволення запиту тощо. Ці питання знайшли відображення в працях Ільганаєвої В.О. [7], Давидової І.О. [4], Брежневої В.В. [2], Дворкіної М.Я. [5], Каліберди Н. [8], Лучанської В.В. [10], Пашина А.І. [12].

Мета роботи: Розглянути трансформаційні зміни, які відбуваються в бібліотечно-бібліографічному обслуговуванні в бібліотеці ВНЗ.

Одним із основних завдань розвитку системи обслуговування користувачів на сучасному етапі є перехід до комплексного бібліотечно-інформаційного обслуговування в автоматизованому режимі, що включатиме: запис користувачів, їх довідкове

обслуговування, замовлення документів та реєстрація видачі, повернення видань.

Кардинальне покращення бібліотечного сервісу значною мірою залежить від запровадження нових комп'ютерних технологій, електронних форм розповсюдження інформації. Але практика свідчить, що традиційні друковані форми не втрачають своєї актуальності.

Бібліотеки необхідно оснастити засобами, що дозволяють здійснювати пошук, видачу, повернення документів на місце зберігання, контроль за їх наявністю, заборону несакціонованого виносу, автоматизовану підготовку відповідей із зазначенням їх причин, а також повідомлення про запис користувачів у чергу на отримання необхідного видання.

На прикладі Національної бібліотеки України ім. В.І.Вернадського можна простежити бібліотечне обслуговування в автоматизованому режимі. Під час замовлення видань в автоматизованому режимі виконується в автоматизованому режимі виконується формально-логічний контроль за інформацією в ЕОМ та перевірка на зайнятість документів. Інформація про запит на документ друкується на принтері в формі замовлення, згідно з яким здійснюється пошук документа та реєстрація його видачі у читальний зал або на абонемент.

Безперечно, перевагою електронного замовлення є оперативність виконання, скорочення процедури оформлення порівняно з традиційним рукописним замовленням. Крім того, на принтер можуть надходити запити з будь-якого персонального комп'ютера, підключеного до Інтернету.

Автоматизований запит на бронювання видань дає додаткові сервісні можливості. Користувач може замовити видані документи, при поверненні їх на місце зберігання автоматизована система інформує бібліотекаря про інші запити, що надійшли на це видання, і про необхідність його бронювання.

Сутність електронної видачі полягає в закріпленні (реєстрації) конкретного примірника документа за конкретним номером читацького квитка. Інформація в ЕОМ надійно захищена на період до моменту повернення видання на місце його зберігання [8, с. 19].

Оновлення і збагачення функцій інформаційного консультанта повинні йти у нерозривному зв'язку зі зміною всієї філософії обслуговування при посиленні акцентів на його індивідуалізації, переході від формування баз даних для широкого кола абонентів до

організації спеціалізованих, майже персональних баз даних (БД), інформаційних систем, які враховують потреби конкретного замовника щодо тематики, виду, мови, формату, структури тощо. Тобто, сучасна практика диктує необхідність врахування таких категорій читацького інтересу, як особливий і поодинокий. Посилення акценту на індивідуалізації обслуговування не виключає, а навпаки, дає поштовх до узагальнення і врахування потреб сучасного суспільства, які детермінуються в реальних потребах кожного з його індивідів. Це зумовлює необхідність подальших досліджень новітніх тенденцій бібліотечного обслуговування в контекстному представленні зв'язку особистісного і соціального.

Таким чином, можна стверджувати, що сучасній бібліотеці ВНЗ як інформаційному центру для задоволення потреб користувачів, створення нових видів послуг потрібні фахівці нової формації. Сьогодні виникає потреба в бібліотекарях-аналітиках, адміністраторах БД, маркетологах, менеджерах та ін.

В останні кілька років інтерес практиків викликають проблеми надання користувачам доступу до електронних документів, що зберігаються у фондах бібліотек, і супутні цьому питання комплектування й створення оптимальних умов для використання цих документів, а також інформаційного обслуговування користувачів за допомогою Інтернету.

В умовах активного запровадження нових комунікаційних систем роль бібліотеки ВНЗ як інформаційного центру різко зростає. Адже саме вони мають значний обсяг електронних інформаційних ресурсів бібліографічних, повнотекстових БД – і надають можливість для їхнього використання.

Великий інтерес у користувачів бібліотек викликає робота з повнотекстовими базами даних. Звісно, можливість негайно одержати необхідну інформацію з мінімальними затратами на її пошук – це дуже зручно. Тому одним із головних завдань є активне і якісне поповнення фонду електронними БД, створення оптимальних умов для їхнього використання [7, с. 35].

У більшості країн світу зараз з'являються незвичні для нас інформаційні масиви, де поруч із бібліографією присутня інша різнопланова за змістом та формою інформація. Це електронні екскурсії, бібліографічні довідники, путівники по підприємствах і організаціях. Такі інформаційні ресурси користуються великим попитом у населення і заслуговують на увагу бібліотек України.

Сьогодні впровадження телекомунікаційних засобів інформації наблизило бібліотеки до читачів, що знаходяться в територіальній віддаленості [1, с. 32].

Надання послуг користувачам через веб-сайт стало звичним явищем для тих бібліотек, які мають доступ до Інтернету. Це пошук в електронному каталозі, електронна доставка документів, розміщення загальних відомостей про бібліотеку [6, с. 66].

Проте зараз розпочався новий етап – запровадження обслуговування віртуальних користувачів. Такі тенденції спостерігаються і в нашій країні.

Служба “Віртуальна довідка” є частиною інформаційного сервісу бібліотеки. “Віртуальна довідка” направлена на максимальне задоволення інформаційних потреб користувачів бібліотеки ВНЗ.

Віртуальна довідка – це відповідь на разовий запит віртуального користувача, що містить бібліографічну та (або) фактографічну інформацію і здійснюється в інтерактивному режимі. Віртуальним користувачем вважається особа, яка зареєструвалася на сторінці “Користувач” служби “Віртуальна довідка” сайту бібліотеки.

Види віртуальних довідок:

1. Бібліографічна:

- адресна бібліографічна довідка (бібліографічна довідка, що визначає наявність та (або) місцезнаходження документа);
- тематична бібліографічна довідка (бібліографічна довідка, що містить бібліографічну інформацію з визначеної теми);
- уточнююча бібліографічна довідка (бібліографічна довідка, що визначає та (або) уточнює елементи бібліографічного опису, які відсутні або перекручені в запиті користувача).

2. Фактографічна (містить фактичні дані з різних інформаційних ресурсів).

3. Змішана (містить бібліографічну та фактографічну інформацію).

Бібліотека не виконує віртуальні довідки, якщо:

- завдання виходить за межі технічних чи організаційних можливостей бібліотеки;
- зміст інформаційного запиту не відповідає морально-етичним нормам;
- запит пов’язаний з комерційною посередницькою діяльністю;
- запит суперечить чинному законодавству України.

Інформаційно-бібліографічний апарат для виконання віртуальної довідки:

1. Традиційний довідково-бібліографічний апарат бібліотеки:

- 1.1. Довідкові та бібліографічні видання.
  - 1.2. Система каталогів і картотек.
  - 1.3. Фонд виконаних довідок.
  - 1.4. Офлайнові бази даних.
2. Довідково-бібліографічний апарат бібліотеки віртуальних ресурсів:
- 2.1. Спеціалізовані продукти (онлайнві каталоги та бази даних)
  - 2.2. Онлайнві довідкові ресурси (енциклопедії, довідники, словники, “перекладачки” – онлайнві програми-перекладачі текстів).
  - 2.3. Сайти тематичних списків веб-ресурсів.
  - 2.4. Електронні ресурси віртуальних бібліотек.
  - 2.5. Ресурси онлайнвих бібліотек електронних журналів.
  - 2.6. Каталоги веб-сайтів універсального (сайти великих книжкових видавництв, агентств новин, промислових корпорацій, наукових центрів, державних організацій), галузевого (торгівельних палат, музеїв, спортивних клубів і туристичних фірм), тематичного характеру.
  - 2.7. Пошукові системи та інформаційні шлюзи Інтернет [3, с. 18].

Ставити запитання користувачі бібліотеки КДПУ можуть: трьома мовами – українською, російською, англійською.

Джерелами інформації для відповіді на запит служать як традиційні, так і електронні джерела. Деякі ВД відсилають до мережі Інтернет.

Бази даних майже всіх ВД мають інформацію щодо запитів користувачів, відповідей на них бібліографів (операторів), дату та порядковий номер запиту. Архів запитів зберігається, до нього можуть звертатися всі користувачі ВД, є можливість скористатися вже готовою відповіддю.

У зарубіжних колег вже з'явилася така форма, як обслуговування користувачів у режимі чат. Це ще один напрям діяльності бібліотек, котрий розвивається дуже інтенсивно [9, с. 90].

Чат-обслуговування є однією з форм довідкового обслуговування і передбачає безпосереднє спілкування віддалених користувачів із бібліографом у режимі реального часу. Це дозволяє швидко виконувати запити, ніби такий діалог відбувається безпосередньо у бібліотеці. При цьому користувач знаходиться не у читальному залі, а вдома, у вузі, на робочому місці.

І якщо обслуговування через електронну пошту вимагає часу, то чат-обслуговування дозволяє обмежитися текстовим повідомленням

між взаємодіючими сторонами зі швидкістю, що не перевищує 10 секунд.

Безумовно, сучасні форми обслуговування залежать від рівня комп'ютерного і програмного забезпечення, а технологічною основою чат-обслуговування є спеціальне програмне забезпечення.

Ці програми підтримують передусім чат-листування і електронну пошту, що забезпечують виконання бібліографами запитів віддалених користувачів.

Таким чином, сучасна практика обслуговування в електронному оточенні вимагає від бібліотеки ВНЗ перепрограмування процесів задоволення суспільних потреб в інформації і знанні. Моделі обслуговування також змінюються. У бібліотеках вийшли в практику обслуговування такі нові форми як: ВДС, електронні читальні зали, Інтернет-центри, чат-обслуговування та інше. Формується єдиний інформаційний простір, в якому забезпечення, інформаційний сервіс відповідають вимогам інформаційно-орієнтованого обслуговування і задоволенню потреб в інформації і знанні.

Потрібні подальші науково-аналітичні спостереження трансформацій діяльності бібліотек ВНЗ з надання бібліотечно-бібліографічних послуг.

#### Література

1. Бабичева Е. Современные технологии – современное обслуживание // Бібл. форум України. – 2005. – №1. – С. 32-33.
2. Брежнева В.В. Информационные услуги: особенности и классификация В.В.Брежнева, В.А.Минкина // Современное библиотечно-информационное образование: Учеб. Тетради. – Вып. 1. – СПб, 1996. – С. 33-48.
3. Варюхина Л. Виртуальная справочно-информационная служба библиотек // Бібл. форум України. – 2005. – №2. – С. 17-20.
4. Давидова І.О. Бібліотечне виробництво в інформаційному суспільстві: Монографія. – Х., 2005. – С. 15-38. ♦
5. Дворкина М.Я. Библиотечное обслуживание как система: Учеб. пособие. – М.: МГИК, 1991. – 162с.
6. Збаровская Н.В. Способы эффективного обслуживания // Библиотека. – 2005. – №3. – С. 63-69.
7. Лыганасва В.О. Библиотека в современном информационном окружении: основные стратегии развития Вісн. ХДАК. – Х., Вип.1. – 1999. – С. 30-38.

8. Каліберда Н. Інформаційний консультант наукової бібліотеки: трансформація функцій // Наук. пр. Нац. Бібліотеки України ім. В.І. Вернадського. – К., 2003. – Вип.11. – С. 18-25.
9. Крепкова Е.Л. Изменение структуры информационного сектора: библиотеки и новые технологии // Библиотеки за рубежом: – СПб, 1997. – С.88-98.
10. Лучанська В.В. Інформаційно-бібліотечне обслуговування екологічною інформацією Кримського регіону // Вісн. кн. палати. – 2002. – №12. – С. 25 - 26.
11. Пасмор Н.П. Документно-інформаційне забезпечення навчально-виховного процесу // Вісн. кн. палати. – 2002. – №11. – С. 27-28.
12. Пашин А.И. Новый взгляд на инновационную деятельность библиотек // НТБ. – 2005. – №8. – С. 73-78.