

Забезпечення інформаційних запитів користувачів довідково-бібліографічними ресурсами

Розглядаються питання довідково-бібліографічного обслуговування (ДБО), використання довідково-бібліографічних ресурсів, організації доступу до баз даних, моніторингу електронного інформаційного середовища, навігації у ресурсах пошуку інформації. Звернено увагу на тенденції розвитку інтеграції довідково-бібліографічного обслуговування та інформаційно-бібліографічної діяльності, розвитку ДБО в упереджувальному режимі, необхідність кооперації та співпраці бібліотек України з формування національного довідково-бібліографічного ресурсу.

У сучасних умовах змінюваного інформаційного середовища, глобалізації, широкого впровадження нових технологій і комунікацій, перевиробництва інформації і дефіциту необхідної, межі бібліографічного пошуку стираються, і ускладнюється його процес.

Визначальними для довідково-бібліографічного обслуговування (ДБО) є запити користувачів інформації, а підготовка відповідей на них у вигляді різноманітних бібліографічних та фактографічних довідок становить його зміст. Від розвитку сфери ДБО залежить ефективне використання інформаційного ресурсу, доступ до знань.

Як ключовий елемент доступу до бібліотечно-інформаційних ресурсів, довідково-бібліографічний апарат (сукупність довідкових та бібліографічних видань, каталогів та картотек бібліотек, баз даних, призначених для структурування, пошуку та надання доступу до інформації) нині зазнає суттєвих змін. Змінилися його структура, змістове наповнення, принципи формування та організація доступу. Однак традиційний картковий каталог ще зберігають своє інформаційне й меморіальне значення, адже процес переведення їх в електронну форму довготривалий.

Довідково-бібліографічні ресурси слід розглядати як інформаційний, матеріально-технічний та кадровий потенціал, відповідно організований у науково-інформаційному закладі або доступний віддаленому користувачеві.

Збільшення обсягів інформації та створення її надлишків, універсальність та ексклюзивність запитів користувачів потребують оперативності бібліографічного пошуку та релевантності інформації. У зв'язку з цим значно зростає роль вторинного інформаційного ресурсу – різноманітних

бібліографічних і реферативних баз даних (БД), які є засобом доступу до першоджерел інформації.

Нині можна визначити такі основні електронні інформаційні ресурси (ЕІР), які використовуються в ДБО:

- електронні каталоги українських та зарубіжних бібліотек;
- зведені електронні каталоги бібліотек певних регіонів, країн, відомчих мереж;
- реферативно-бібліографічні БД;
- проблемно-орієнтовані БД власної генерації, які створюються для забезпечення наукових напрямів, задоволення потреб конкретних замовників, певних регіонів, структур, організацій тощо;
- зарубіжні ЕІР провідних світових виробників (на компакт-дисках або доступні через мережу Інтернет).

Відповідаючи на виклики часу, Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського (НБУВ) усвідомлює свою роль в інформаційному забезпеченні науково-дослідних робіт, виробничих та освітніх потреб і спрямовує зусилля щодо організації інтелектуального доступу до довідково-інформаційних ресурсів, документно-ресурсної бази наукових досліджень, створення та покращання сервісних умов, виховання інформаційної культури користувачів.

Насамперед читачі мають доступ до електронних бібліотечно-бібліографічних ресурсів, на виробництво й розвиток яких спрямована інформаційна діяльність НБУВ. У бібліотеці впроваджена конвеєрна технологія формування інформаційних ресурсів електронної бібліотеки, структурними компонентами якої є бібліографічні, реферативні бази даних, документи Національної електронної бібліотеки, інформаційно-аналітичні продукти.

Електронні довідково-бібліографічні ресурси й комунікаційні технології значно розширюють можливості власного довідково-пошукового апарату, який у комплексі нині, здається, не має меж. І сьогодні слід розглядати рівні достатності інформації або «інформаційної достатності», які обмежують результати запиту, визначають межі пошуку при задоволенні конкретної інформаційної потреби користувача, прийнятті певного управлінського рішення, отриманні знань про той чи інший предмет, задоволенні пізнавального інтересу тощо. Важливим інструментом забезпечення «інформаційної достатності» є визначення оптимальної стратегії пошуку документів, надійності джерел інформації. У ДБО «рівень достатності» пов'язаний зазвичай з наперед заданими користувачем умовами пошуку інформації, обмежений обсягом необхідної інформації, видами документів,

мовами, хронологією пошуку тощо. Інформація з теми щодо прийняття того чи іншого управлінського рішення, вирішення певного наукового чи виробничого завдання може бути повна, часткова, конкретна, описова, оглядова тощо, але завжди постійними критеріями її оцінки є об'єктивність та актуальність. Орієнтація на рівень «інформаційної достатності» обмежує результати пошуку необхідної користувачеві інформації, знижує «інформаційний шум», імовірно наявний при об'ємних бібліографічних пошуках.

У зв'язку з цим вміння використовувати вторинну інформацію набуває першорядного значення. Інформаційна функція бібліотеки зростає, розширюється, стає пріоритетною, разом з тим набуваючи «ресурсо-орієнтуючого, ресурсо-аналітичного та ресурсо-оціночного характеру» [8, 2]. На перший план виходить знання про організацію інформації, що потребує орієнтації в інформаційних ресурсах, їх оцінки та аналізу, організації до них доступу.

Останніми роками користувачам України доступні новітні зарубіжні науково-інформаційні ресурси світових постачальників наукової інформації. Серед них – інформаційні продукти видавництва Elsevier: SCOPUS, наукова електронна бібліотека на платформі ScienceDirect (24 тематичні колекції, що містять понад 2 тис. журналів з багаторічною ретроспективою), при цьому забезпечується перехід до повних текстів передплачених журналів. До БД на платформі EBSCO (Academic Search Premier; Library, Information Science & Technology Abstracts; MEDLINE; Newspaper Source) передплата здійснена для всіх установ НАН України.

Перевагами реферативно-бібліографічних БД є інтегрування значних наукових ресурсів, велика хронологія пошуку, можливість виходу на повний текст релевантного запиту документа.

Основними напрямками діяльності відділу довідково-бібліографічного обслуговування НБУВ є: навігація в ресурсах пошуку інформації, формування довідково-бібліографічного фонду, організація сучасного довідково-бібліографічного апарату, удосконалення оперативного довідково-бібліографічного обслуговування, задоволення універсальних за змістом інформаційних запитів користувачів; сприяння ефективному використанню фондів бібліотеки, новітніх інформаційних ресурсів, надання допомоги читачам у пошуку джерел інформації з теми наукового дослідження; рекомендація релевантних запитів вторинних документів, тих, які очевидно та/або потенційно містять запитувану інформацію, орієнтація читачів у світових бібліотечно-бібліографічних ресурсах. Важливою частиною довідково-бібліографічного фонду (ДБФ) є система

універсальних поточних і ретроспективних бібліографічних покажчиків, які забезпечують різнобічний і багатоаспектний тематичний, фактографічний і концептографічний пошуки. ДБФ містить широкий спектр універсальних енциклопедій, спеціальних, галузевих, тематичних довідкових видань. Відомий бібліографознавець Г. М. Швецова-Водка визначає такі жанри довідкової літератури: словник, довідник, енциклопедія, енциклопедичний словник, путівник, календар, бібліографічний посібник. До того ж бібліографічні покажчики і бібліографічні огляди вона розглядає як жанри науково-інформаційної літератури [24, 331–334].

З метою оперативного задоволення типових читачьких запитів проводиться постійна робота з наукової організації ДБФ, його упорядкування, наближення до користувача найновіших і найактуальніших видань. У читальному залі відділу представлено: офіційні законодавчі та урядові документи; вітчизняні та зарубіжні універсальні, галузеві та тематичні енциклопедії; словники всіх типів (біографічні, краєзнавчі, лінгвістичні, тлумачні тощо); довідники зарубіжних країн і міжнародних організацій; державні бібліографічні покажчики, видання головних науково-інформаційних центрів; надається доступ до світових електронних ресурсів.

Щороку до фондів відділу надходить понад 4 тис. довідкових видань та бібліографічної періодики. Нині ДБФ відділу довідково-бібліографічного обслуговування (ВДБО) нараховує понад 170 тис. документів. На його базі здійснюється довідково-інформаційне обслуговування користувачів, щороку лише фахівцями довідкової служби виконується понад 5 тис. різноманітних бібліографічних довідок.

З метою пропаганди і розкриття фондів з 2005 р. співробітники відділу постійно інформують читачів інформаційно-аналітичного журналу «Україна: події, факти, коментарі», який видається в друкованій і електронній формах (Режим доступу: <http://www.nbuv.gov.ua/siaz.html>), з новими надходженнями до фонду НБУВ довідкових, енциклопедичних видань, бібліографічних покажчиків, готують списки літератури з актуальної тематики.

Слід звернути увагу на тенденцію розвитку інтеграції довідково-бібліографічного обслуговування та інформаційно-бібліографічної діяльності. З метою оперативного забезпечення сучасних запитів користувачів здійснюється підготовка бібліографічних покажчиків, тематичних списків літератури, проблемно-орієнтованих БД. Серед підготовлених фахівцями ВДБО списків в упереджувальному режимі – «Національна безпека України», «Українська національна

ідея», «Національні інтереси», «Патріотизм. Патріотичне виховання», «Захист суспільної моралі», «Захист конституційних прав та свобод громадянина в Україні», «Конституційно-правовий статус коаліції депутатських фракцій Верховної Ради України та парламентів зарубіжних країн», «Агропромисловий комплекс України і СОТ у бібліографії», «Розвиток промисловості України та СОТ», «Питання вступу України до Світової організації торгівлі», «Імідж політичного та державного діяча», «Імідж органів державної влади» та ін., які мають широке практичне використання [1, 2, 3, 7, 9, 11, 12, 13, 16, 17, 20, 21, 22]. Важливо, що зазначені в тематичних бібліографічних посібниках, списках літератури документи супроводжуються шифрами зберігання у фондах НБУВ, що сприяє розкриттю інформаційного потенціалу бібліотеки і вдосконаленню інформаційного обслуговування.

Зарубрикою «Доувагидержслужбовця» в інформаційно-аналітичному журналі «Україна: події, факти, коментарі» опубліковано за новими надходженнями понад 100 реферативних оглядів довідково-бібліографічних видань.

Нині дедалі більше довідкових, енциклопедичних видань вільно представлені в мережі Інтернет. Однак посилання на інтернет-ресурси потребують регулярної перевірки, упевненості в тому, що вони активні, що інформація є актуальною та доступною. Зважаючи на це, наші фахівці вирішують два взаємопов'язаних завдання: інформують про доступні універсальні довідкові видання та спрямовують зусилля на формування електронних бібліотек довідково-бібліографічного профілю.

Віддалений довідково-бібліографічний апарат, який містить сукупність довідкових і бібліографічних джерел, що перебувають за межами бібліотеки та надаються в онлайн-режимі, за умов його використання стає реальним каналом інформаційного забезпечення користувачів. Виходячи з досвіду роботи і знань джерельної бази, фахівці служби ДБО визначають стратегію пошуку, його послідовність, визначають, для виконання яких тематичних запитів насамперед доцільно використовувати ресурси Інтернету. Це поточні суспільно-політичні події, ювілейні дати, пошук урядових та законодавчих документів (офіційні веб-сайти урядових структур), бізнес-інформація, відомості про події культурного й спортивного життя, туристична інформація тощо. При задоволенні бібліографічних і фактографічних запитів користувачів науково-освітнього й виробничого характеру фахівці довідково-бібліографічних служб керуються при рекомендації ЕІР насамперед змістовими критеріями, ураховують хронологію пошуку, обсяг представлених документів, доступність ресурсу, надійність, повноту й актуалізацію.

Слід звернути увагу на посилення тенденції щодо формування довідково-бібліографічного апарату (ДБА) на упередження інформаційних запитів користувачів. Це викликає необхідність постійного вивчення їхніх потреб, тематики, змісту та динаміки запитів, аналізу використання ДБА, якості надання послуг. ДБА в сучасних умовах розвивається з огляду на необхідність забезпечення ефективного використання широкого спектра ІР з метою надання інформаційних послуг реальним та потенційним користувачам. Це підкреслює тенденцію щодо зростання навігаторської функції і, у свою чергу, передбачає підготовку відповідних метабібліографічних БД, матеріалів, які орієнтують насамперед у ресурсах конкретної бібліотеки, бібліотек регіону та інформації про використання можливостей глобальних мереж.

Бібліотечні фахівці намагаються враховувати тенденції та зміни інформаційного середовища, здійснюючи постійний моніторинг інтернет-ресурсів, архівуючи доступні бібліографічні покажчики й довідники. Тому кадрова складова, постійне оновлення знань персоналу довідкових служб є найважливішим чинником розвитку довідково-інформаційного сервісу сучасної бібліотеки. Як зазначав керівник Служби інформаційно-аналітичного забезпечення органів державної влади (СІАЗ) НБУВ В. Горовий, «практика інформаційної діяльності підводить до висновку про необхідність створення спеціальних структур, що мають у своєму складі інформаційних працівників високої кваліфікації для постійної роботи з глобальними ресурсами в інтересах вітчизняних замовників» [5, 68].

Архівування науково-інформаційних ресурсів глобальних комп'ютерних мереж, що організаційно розвивається в бібліотеці з другої половини 2005 р., вирішує два взаємопов'язаних завдання – зберігати електронні публікації і забезпечувати зручний доступ користувачів до ресурсів, відсутніх у фондах бібліотеки.

Наша колекція електронних бібліографічних покажчиків порівняно з традиційними поки що незначна – понад 500; довідкових, енциклопедичних видань – близько 100. Частина їх надається користувачам екстранет-середовища НБУВ, представлена на сайті бібліотеки, доступна користувачам читального залу ВДБО. Це є актуальним також з огляду на відсутність у фондах НБУВ більшості друкованих аналогів. Нині ми працюємо над їх каталогізацією, намагаємося створити інтегрований довідково-бібліографічний ресурс, який акумулюватиме інформацію про традиційний ДБФ, неопубліковані бібліографічні покажчики й списки літератури, електронні довідково-бібліографічні

ресурси (отримані шляхами централізованого комплектування, обміну, пошуку, архівації тощо).

До уваги користувачів пропонуються бібліографічні анотовані огляди бібліографічних показників, які доступні віддаленим користувачам [18, 19], заплановано підготовку серії онлайн-путівників по довідково-бібліографічних ресурсах.

Таким чином, з вищевикладеного можна зробити висновок, що НБУВ розвивається як сучасний науково-інформаційний комплекс України, що інтегрує знання, формує документну базу на різних носіях в умовах відкритого доступу до наукової інформації, створює сучасні інформаційні продукти й надає широкий спектр послуг реальним читачам і віддаленим користувачам, розширює міжбібліотечну взаємодію з метою формування єдиного інформаційно-бібліотечного простору країни й впевнено інтегрується у світовий інформаційний простір.

Удосконалення довідково-бібліографічного обслуговування, досягнення якісно нового рівня задоволення інформаційних запитів користувачів вимагає кооперації та тісної співпраці бібліотек України з формування національного довідково-бібліографічного ресурсу, постійного моніторингу потреб користувачів та використання ІР.

Список використаних джерел

1. *Архіпова, І. М.* Імідж органів державної влади: бібліографія 2001–2005 рр. [Текст] / І. М. Архіпова // Україна: події, факти, коментарі. – 2005. – № 17. – С. 86–88.

2. *Архіпова, І. М.* Імідж політичного та державного діяча: бібліографія 1999–2005 рр. / І. М. Архіпова // Україна: події, факти, коментарі. – 2005. – № 17. – С. 88–90; № 18. – С. 97–98; № 19 – С. 80–82; № 20. – С. 73–75; № 21. – С. 88–89.

3. *Васильєв, О. В., Чьоч, В. В.* Переваги використання реферативно-бібліографічних інформаційних систем та баз даних [Текст] / О. В. Васильєв, В. В. Чьоч // Матеріали міжнародного форуму «Проблеми розвитку інформаційного суспільства» : [VI Міжнар. наук.-практ. конф. INFOR-MATIO-2009: Електронні інформаційні ресурси: створення, використання, доступ]. – Львів, 2009. – С. 15–19.

4. *Горбань, С. М.* Бій під Крутами 29 січня 1918 р. [Текст] : за матеріалами газет 1993–2008 рр. (фонди НБУВ) / С. М. Горбань, Ю. С. Левченко // Україна: події, факти, коментарі. – 2008. – № 3. – С. 86–93.

5. *Горовий, В. М.* Бібліотеки як інформаційні центри української інформатизації [Електронний ресурс] / В. М. Горовий // Україна: події, факти,

коментарі. – 2009. – № 22. – С. 62–73. – Режим доступу: <http://nbuv.gov.ua/siaz.Ukraine/2009/ukr22.pdf>, вільний. Заголовок з екрана.

6. *Горовий, В. М.* Особливості розвитку соціальних інформаційних баз сучасного українського суспільства [Текст] : монографія / В. М. Горовий; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського; наук. ред. О. С. Онищенко. – К. : НБУВ, 2005. – 297 с.

7. *Дацькова, Н. С.* Агропромисловий комплекс України і СОТ у бібліографії (2000–2006 рр.) [Текст] / Н. С. Дацькова // Україна: події, факти, коментарі. – 2007. – № 14. – С. 99–106.

8. *Добко, Т.* Довідково-бібліографічне обслуговування в електронному середовищі: розвиток навігаторської функції [Текст] / Т. В. Добко // Бібл. вісн. – 2003. – № 1. – С. 2–8.

9. *Добко, Т.* Конституційно-правовий статус коаліції депутатських фракцій Верховної Ради України та парламентів зарубіжних країн [Текст] : бібліографія (1999–2007 рр.) / Т. Добко, Н. Моїсеєнко, В. Радченко // Україна: події, факти, коментарі. – 2008. – № 1. – С. 82–87.

10. *Добко, Т. В.* Міжнародний досвід довідково-бібліографічного забезпечення інформаційних запитів владних структур [Текст] / Т. В. Добко // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського. – К., 2005. – Вип. 14. – С. 61–66.

11. *Добко Т. В.* Національна безпека України [Текст] / Т. В. Добко, Н. І. Моїсеєнко // Україна: події, факти, коментарі. – 2009. – № 1. – С. 64–83.

12. *Добко, Т.* Національні інтереси [Текст] : список л-ри з фондів Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського (1992–2008) / Т. Добко, Н. Моїсеєнко // Україна: події, факти, коментарі. – 2008. – № 18. – С. 91–92.

13. *Добко, Т. В.* Патріотизм. Патріотичне виховання [Текст] : бібліографія (1991–2008) / Т. В. Добко, Ю. С. Левченко // Україна: події, факти, коментарі. – 2009. – № 7. – С. 77–86.

14. *Добко, Т.* Розвиток інформаційного забезпечення користувачів як умова суспільного розвитку [Текст] / Т. Добко // Україна: події, факти, коментарі. – 2008. – № 4. – С. 90–93.

15. *Добко, Т.* Современное состояние информационного обслуживания в электронной среде [Текст] : Нац. б-ка Украины им. В. И. Вернадского / Т. Добко // Информационно-библиографическое обслуживание: сб. ст. / Рос. нац. б-ка. – СПб., 2008. – Вып. 2. – С. 38–45.

16. *Добко, Т. В.* Українська національна ідея [Текст] : список літератури з фондів НБУВ (1994–2007) / Т. Добко, Н. Моїсеєнко // Україна: події, факти, коментарі. – 2008. – № 15. – С. 61–79.

17. *Карплюк, О.* Бій під Крутами 29 січня 1918 р. [Текст] : бібліогр.

1918–2008 рр. (фонди НБУВ) / О. Карплюк, Н. Моїсеєнко // Україна: події, факти, коментарі. – 2008. – № 5. – С. 115–123.

18. *Колесніченко, А.* Бібліографічні покажчики: огляд електронних ресурсів [Текст] / А. Колесніченко // Україна: події, факти, коментарі. – 2008. – № 4. – С. 94–99.

19. *Колесніченко, А. М.* Електронні довідково-бібліографічні ресурси з історії та права [Текст] // Україна: події, факти, коментарі. – 2009. – № 14. – С. 66–69.

20. *Левченко, Ю. С.* Розвиток промисловості України та СОТ у бібліографії (2000–2006 рр). [Текст] / Ю. С. Левченко // Україна: події, факти, коментарі. – 2007. – № 15. – С. 75–78.

21. *Матвійчук, М. В.* Питання вступу України до Світової організації торгівлі в бібліографії [Текст] / М. В. Матвійчук // Україна: події, факти, коментарі. – 2007. – № 13. – С. 69–72.

22. Міжнародний тероризм у сучасному процесі глобалізації [Текст]: (Список літератури, 1995–2003 рр). / Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. Служба інформаційно-бібліографічного забезпечення органів державної влади (СІАЗ) ; уклад. М. В. Матвійчук, Н. С. Дацькова, О. В. Карплюк [та ін.] ; ред. Т. В. Добко. – К. : НБУВ, 2004. – 50 с.;

23. *Онищенко, О.* Поширення наукових знань як чинник інтелектуального збагачення суспільства [Текст] / О. Онищенко // Соціокультурні чинники розвитку інтелектуального потенціалу українського суспільства і молодь: наук. пр. та матеріали конф. – К., 2001. – Вип. 1. – С. 46–51.

24. *Швецова-Водка, Г. М.* Документознавство [Текст] : навч. посіб. / Г. М. Швецова-Водка – К. : Знання, 2007. – 398 с.