

*Ірина Сіра, Валерій Горовий*

## Технологія і організація бібліотечно-інформаційного обслуговування

У роботі секції «Технологія і організація бібліотечно-інформаційного обслуговування» (наук. кер. — к. філос. н., заст. генерального директора НБУВ В. М. Горовий, директор з бібліотечно-інформаційного обслуговування Російської державної бібліотеки Н. Є. Березіна, учений секретар — засл. працівник культури України, заввідділом НБУВ І. В. Сіра) взяли участь 42 учасники: заввідділом обслуговування Національної бібліотеки Казахстану Г. К. Балабекова, завідувачі відділами бібліотек Донецька, Хмельницького, Дніпропетровська, Харкова, представники Державних науково-технічної, наукової медичної та Центральної наукової сільськогосподарської бібліотек України, Державної академії керівних кадрів культури і мистецтв, працівники НБУВ та ін. Серед учасників секції працювало 8 докторів і кандидатів наук; було прочитано 21 доповідь.

Основні питання, що розглядалися на секції, — інформаційно-бібліотечне забезпечення фахівців різних галузей; впровадження інформаційних технологій у процеси обслуговування; вдосконалення технології; вивчення ефективності використання фондів і каталогів, інформаційних запитів користувачів та ступеня їх задоволення тощо.

Аналізуючи проблеми розвитку систем обслуговування різних категорій користувачів НБУВ, к. і. н., заст. керівника СІАЗ О. В. Ворошилов наголосив на особливостях роботи з користувачами в Україні.

Він акцентував увагу на практиці організації інформаційно-аналітичного обслуговування нових категорій користувачів бібліотеки: владних структур, громадських організацій, науковців. Було наголошено на необхідності організації в НБУВ спеціальних підрозділів з обробки й аналізу інформаційних ресурсів та на їх об'єктивності, політичній незаангажованості, оперативності надання тощо. Учасники секції були ознайомлені з досвідом роботи СІАЗ у процесі її діяльності протягом ос-

таних років у відповідності до потреб замовників, а також із практикою організації періодичних видань: тижневика «Україна: події, факти, коментарі», щоденного бюлетеня з оглядом Інтернет-видань про Україну та ін.

У доповіді О. В. Ворошилова було висвітлено практичну роботу з обслуговування органів державної влади, політичних структур.

Виходячи з актуальності цієї проблеми, СІАЗ НБУВ протягом 1999—2001 рр. розробляла наукову тему: «Інформаційно-аналітичне забезпечення органів державної влади з вивчення соціально-політичної, економічної ситуації в регіонах України».

На підґрунті вже зробленого інформаційні та інформаційно-аналітичні структури Бібліотеки, розвиваючи науково-дослідний напрям своєї діяльності, почали розробку нової планової теми «Інформаційно-аналітичне забезпечення управління процесами реформування українського суспільства».

Досвіду впровадження Інтернет-технологій у процес формування і реалізації інформаційного продукту Бібліотеки був присвячений виступ н. с. СІАЗ, керівника проблемної групи з підготовки журналу «Україна: події, факти, коментарі» І. А. Вишневської. Вона зазначила, що український сегмент Інтернет ще недостатньо наповнений, Національна бібліотека може й повинна стати одним із основних репрезентантів українських національних ІР у світовому інформаційному просторі. А це свідчить про нову функцію Бібліотеки і про новий вид бібліотечного обслуговування, де замовник — віртуальний, і його роль відіграє сама інформаційна мережа.

За умов постійно зростаючого попиту на найновітнішу інформацію з боку владних структур та інших замовників, зазначив к. е. н., заввідділом економічного аналізу СІАЗ С. П. Кулицький, власне оперативне отримання потрібної їм інформації стає «вузьким місцем» у роботі аналітиків. Адже традиційні технології створення й доставки до споживачів наукової та аналітичної інформації у вигляді друкованих видань (від на-

Сіра Ірина Володимирівна, засл. працівник культури України, заввідділом НБУВ.

Горовий Валерій Микитович, к. філос. н., заступник генерального директора НБУВ.

© Сіра І. В., Київ, 2002

© Горючий В. М., Київ, 2002

писання рукопису автором до використання читачем), що на сучасному етапі становлять «левову частку» бібліотечних фондів, вимагають для своєї реалізації значного часу, тоді як потреба в оперативному використанні ідей, що містяться на тих чи інших носіях, постійно зростає. С. П. Кулицький проаналізував практику оперативної підготовки інформаційно-аналітичних матеріалів економічної тематики працівниками Служби. Специфічні аспекти цієї теми відбилися і у виступі н. с. **Л. В. Присяжної**.

З деякими проблемами, що хвилюють спеціалістів галузевих бібліотек, учасники секції були ознайомлені під час виступів представників Центральної наукової сільськогосподарської бібліотеки. Серед проблем, котрі найбільше турбують працівників ЦНСГБ УААН, як зазначила завсектором даної бібліотеки **В. К. Світайло**, чи не на першому місці – проблема створення комплексної автоматизованої бібліотечно-інформаційної системи, складником інфопродукту якої має стати електронний каталог (ЕК).

Формуючи бібліографічний запис для ЕК, каталогізатори стали уважніше ставитися до правил каталогізації. Неоднозначність трактування того чи іншого елемента інформації, що часто трапляється в стандарті 7.1–84, недосконалість і нашого українського стандарту ДСТУ 3582 – 97 «Скорочення слів в українській мові у бібліографічному описі, загальні вимоги та правила», розроблених без урахування застосування їх в автоматизованій технології каталогізування, створюють серйозні проблеми у щоденній роботі.

Зупиняючись на деяких інших проблемах формування ЕК, **В. К. Світайло**, зокрема виділила незадовільне поповнення таблиць УДК. Багато питань, особливо сільськогосподарської тематики у цих таблицях не відображені, через що досить часто доводиться звертатися до російськомовних таблиць УДК. Чи проводитиметься у цьому напрямі робота на державному рівні – ставить питання доповідачка.

Про шляхи формування української біографістики як складової частини аграрної історії та національної сільськогосподарської бібліографії доповідь к. п. н., заст. директора ЦНСГБ УААН **Г. Ф. Дерлеменка**.

З роботою та проблемами медичних бібліотек ознайомили учасників секції заввідділом автоматизації та комп'ютеризації бібліотечних процесів Державної наукової медичної бібліотеки України **Н. А. Орлеанська** та завбібліотекою НДІ урології та нефрології АМН України **Н. І. Козлюк**. **Н. А. Орлеанська** зупинилася на інформа-

ційно-бібліотечному забезпеченні фахівців медичної галузі. В Україні створена і функціонує документальна база охорони здоров'я, яка нараховує близько 27 млн джерел інформації, що зосереджені в 985 бібліотеках різних рівнів. Одним з основних напрямів діяльності медичних бібліотек країни є збереження мережі медичних бібліотек і поліпшення матеріально-технічної бази.

На думку **Н. І. Козлюк**, в умовах сучасної матеріальної скрути виходом із ситуації у сфері бібліотечного обслуговування є інтеграція та координація інфоресурсів усіх медичних бібліотек України.

Особлива увага на секції приділялася проблемам удосконалення традиційного бібліотечного обслуговування користувачів, про що у своїх виступах розповіли заввідділами **І. В. Сіра**, **Л. М. Беліна**, завсектором **В. В. Сенченко**, м. н. с. **О. В. Ткаченко**, аспірантка **О. Г. Яковенко** та інші працівники Бібліотеки. Шляхи вдосконалення цієї роботи визначені на основі вивчення результатів соціологічних досліджень наявності технічних та інформаційних можливостей. У доповідях, зокрема, йшлося про те, що на сучасному етапі розвитку однієї з найважливіших проблем Бібліотеки є переорієнтація стратегії володіння інфоресурсами на стратегію оперативного доступу до них. Кількість користувачів НБУВ з року в рік збільшується, відповідно до цього зростає обсяг їхніх запитів. Якщо в 1996 р. від користувачів було прийнято 484262 замовлення, то в 2000 р. – 820690 (на 336428 більше (69%)), тобто протягом п'яти останніх років простежується чітка тенденція до їх зростання.

В основу системи обслуговування у Національній бібліотеці України імені **В. І. Вернадського** покладений галузевий принцип. З метою розробки раціональної системи обслуговування, заснованої на сполученні найсучасніших та традиційних методів роботи проведено комплексне наукове дослідження «Удосконалення обслуговування читачів в умовах автоматизації бібліотеки».

Аналізуючи традиційну систему обслуговування, вивчаючи структури первинної та вторинної інформації користувачами Бібліотеки, виявлено чітку і сталу тенденцію до галузевої спрямованості їхніх інформаційних запитів. Результати досліджень стали підґрунтям для формування системи галузевого обслуговування: було створено два галузевих комплекси – обслуговування документами природничого та технічного профілю (в структурі відділу обслуговування кори-

стувачів документами природничого та технічного профілю) і гуманітарного профілю (в структурі відділу обслуговування користувачів документами гуманітарного профілю). Такий структурний поділ відповідає сучасним тенденціям інтегративності наукового знання, комплексності дисциплінарних досліджень.

Кардинальні зміни, які відбулись останнім часом у суспільному житті, наклали свій відбиток і на роботу Бібліотеки в цілому, і на функціонування її підрозділів. Виникли труднощі у політиці комплектування з причин соціального і фінансового характеру. Промовці наголошували на серйозності цієї проблеми. Проте вони зупинилися в своїх виступах і на тих внутрішніх резервах, вивчення яких допомагає підтримати обслуговування читачів на належному рівні. І це особливо зацікавило учасників розмови. Виступаючи розповіли про роботу, спрямовану на розвантаження основного книгосховища за рахунок підсобних фондів. Саме цій меті були підпорядковані зусилля співробітників — формувати підсобний фонд відповідно до інформаційних потреб користувачів. Так, аналіз потоку читацьких замовлень до основного книгосховища дав можливість вивчити структуру і пріоритет їх ІП і визначити ряд формальних критеріїв (тип, вид, хронологічні рамки, характер документа), покладених в основу «профілю комплектування» підсобної та довідкової бібліотеки. Згідно з результатами дослідження вносяться відповідні зміни до технології обслуговування користувачів та організації фондів підсобної та довідкової бібліотек, визначено активне ядро попиту довідкової бібліотеки і сформована закрита частина фонду з метою його збереження. У відкритому доступі представлено тільки видання універсального характеру.

На сьогодні підсобні фонди комплексів сформовані так, що значна частина документів активного попиту максимально наближена до користувачів і може бути видана їм у найкоротші терміни. В перспективі для активного поповнення підсобних фондів відповідно до ІП користувачів із впровадженням у практику роботи комплексу електронної техніки буде створена БД замовлень. Хоча в основу комплектування підсобних фондів комплексів закладені формальні критерії, але новостворена БД має розширити можливості для замовлення нових документів підвищеного попиту. З метою зростання ефективності використання підсобних фондів комплексів будуть створені локальні БД, що допоможе орієнтувати користувачів на першочергове їх викори-

стання, скоротить час виконання замовлень і отримання документів, а також значною мірою розвантажить основне книгосховище. Для забезпечення повноти реалізації ІП користувачів у межах комплексів буде створена БД відмов і на її підґрунті організоване ретроспективне комплектування його фондів.

Запровадження в практику роботи комплексів інформаційних технологій дасть базу для формування нових видів послуг для користувачів (інтегровані АІБС, реалізуючі основні функціональні процеси, телекомунікаційний доступ до зовнішніх та власних інформмасивів, створення на базі електронних картотек до тематичних виставок програмно-орієнтованих БД тощо).

Склад підсобних фондів комплексів буде поповнено електронними документами (CD-ROMами, електронними журналами) з метою адекватного реагування на появу нових видів ІП користувачів.

На важливості розгортання наукових досліджень для вдосконалення бібліотечного обслуговування користувачів у сучасних умовах наголосили в своїх виступах к. і. н. **Н. Ю. Каліберда**, к. і. н. **Т. В. Добко**, завсектором **М. А. Чиж**, завсектором **А. Л. Герус**, головний бібліотекар **Т. І. Шовколяс**, бібліотекар I категорії **Т. В. Міщук** та ін. В своїй доповіді н. с. **Н. Ю. Каліберда** ознайомила учасників секції з результатами моніторингового дослідження ефективності використання електронного каталогу НБУВ. Проведення комплексного моніторингу читацької поведінки при пошуку в ЕК дало змогу вивчити склад його користувачів, тематичний аналіз їх запитів, проаналізувати алгоритми пошуку. Результати дослідження інформаційної поведінки користувачів ЕК свідчать про його активне входження в систему обслуговування Бібліотеки і зростання популярності серед користувачів.

На впровадженні системи платних бібліографічних послуг зупинилися **Т. В. Добко** і **М. А. Чиж**. Аналізуючи дослідження з надання платних бібліографічних довідок у відділі ДБО, вони дійшли висновку, що такі довідки розширюють можливості задоволення інформаційних потреб користувачів, сприяють розвиткові послуг, які ґрунтуються на попиті та пропозиції, підвищують суспільне значення науково-інформаційної діяльності Бібліотеки.

Основні аспекти інформаційного обслуговування сектора картографії висвітлили його співробітники **А. Л. Герус**, **Т. І. Шовколяс**, **Т. В. Міщук**. Виходячи з потреб користувачів у повноті і достовірності інформації, в секторі ство-

рена АІПС картографічних документів, функціонують дві локальні БД – на документи загального картографічного фонду, рукописних карт і атласів. У 2002–2006 рр. сектор візьме участь у реалізації державної програми створення наукової бібліографії України. Складовою частиною цієї розробки має стати формування наукової бібліографії картографічних документів.

Звертає на себе увагу висновок за підсумками досліджень, проведених у публічних бібліотеках України, зроблений к. п. н., доц. Державної академії керівних кадрів культури і мистецтв **Н. Г. Ашаренковою**. Вона підтверджує той факт, що останнім часом деякі публічні бібліотеки у різних регіонах країни поступово перетворились на бібліотечно-інформаційні центри, оснащені сучасною обчислювальною технікою, мають доступ до Інтернет, із широким спектром інформаційних і сервісних послуг, орієнтованих на різні вікові групи користувачів, різні інтелектуальні потреби місцевого населення.

Значна ж частина бібліотек країни і донині перебуває на початковому етапі технічної і технологічної модернізації, що створює користувачам нерівні можливості у доступі до віртуальної інформації, задоволенні їхніх ІП і запитів. Такий стан інформатизації ЦБС не йде на користь утвердженню демократичних засад у діяльності, посиленню соціально-культурної ролі публічної бібліотеки в суспільстві.

Результатами своїх досліджень у сфері вдосконалення бібліотечного обслуговування поділились і зарубіжні учасники конференції, зокрема, директор з бібліотечно-інформаційного обслуговування РДБ **Н. Є. Березіна**, заввідділом довідково-бібліографічного обслуговування цієї ж бібліотеки **М. Ю. Нешерет** та заввідділом Казахської Національної Бібліотеки **Г. К. Балабекова**.

**Н. Є. Березіна** ознайомила присутніх з практичним досвідом діяльності регіональних внутрішньовідомчих об'єднань бібліотечних закладів, із федеральними програмами мікрофільмування преси та діяльністю міжвідомчого консорціуму з доступу до зарубіжних електронних журналів.

**Г. К. Балабекова** зупинилася на системі обслуговування головної бібліотеки Казахстану.

Фонд бібліотеки – близько 8 млн. примірників; функціонує єдиний відділ обслуговування; 2 роки тому в зв'язку з великим попитом на фонд дисертацій створено відділ дисертацій; працює зал електронних документів; діє електронна доставка документів. Але незважаючи на досягнення, основні проблеми бібліотеки пов'язані з комплектуванням літературою.

У доповіді **М. Ю. Нешерет**, яку зачитала директор з бібліотечно-інформаційного обслуговування **Н. Є. Березіна**, були розкриті основні тенденції розвитку ДБО в РДБ. Було підкреслено, що читач РДБ має можливість отримати професійно оброблену інформацію, сформовану в «інформаційні пакети» (інфопакети) у будь-якій формі і на будь-якому носії. На сучасному етапі в системі ДБО спостерігається, з одного боку, широке використання автоматизованих технологій, з іншого, вдосконалення традиційних форм.

Доповіді гостей ще раз переконали в однотипності існуючих у бібліотечній роботі проблем на території колишнього СРСР. І тим цікавіше було знайомство із досвідом їх розв'язання, зокрема питань комплектування вітчизняними і зарубіжними виданнями, а також оптимальної реалізації найважливіших завдань, що стоять перед сучасними бібліотечними закладами на шляху до об'єднання їх зусиль.

У цілому виступи на секції науковців і практиків свідчать про усвідомлення зростаючої ролі бібліотечних закладів у суспільних перетвореннях, про розширення їх функцій в обслуговуванні різних категорій користувачів.

На щорічній міжнародній науковій конференції і, зокрема, на секції, рельєфніше, порівняно з минулим, відчувалась практична значущість наукових, науково-прикладних досліджень у сфері бібліотекознавства, їх вплив на процес удосконалення бібліотечної роботи. Під час обговорення були визначені актуальні проблеми в роботі інформаційно-аналітичних та інших підрозділів, орієнтованих на обслуговування користувачів, що й було відображено в проекті рекомендацій до заключного документа конференції.