

**ВІРТУАЛЬНА БІБЛІОГРАФІЧНА ДОВІДКА –
ІННОВАЦІЙНИЙ НАПРЯМ
ІНФОРМАЦІЙНО-БІБЛІОГРАФІЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ
ДЕРЖАВНОЇ НАУКОВО-ПЕДАГОГІЧНОЇ БІБЛІОТЕКИ УКРАЇНИ
ІМЕНІ В. О. СУХОМЛИНСЬКОГО**

У статті проаналізовано архів виконаних запитів «Віртуальної бібліографічної довідки» у контексті інформаційного дискурсу України, виявлено категоріальну, тематичну і топографічну диференціацію запитів, окреслено перспективи подальшої роботи.

Ключові слова: «Віртуальна бібліографічна довідка», інформація, інформаційне суспільство, інформатизація бібліотек, інноваційні форми роботи, ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського.

Використання інтернет-технологій у діяльності бібліотеки змінило напрями її діяльності, піднесло її значення у суспільстві на якісно вищий рівень. Комп'ютеризація у всіх сферах життя диктує нові вимоги до інформаційної діяльності. Час, коли достатньо було розміщення в Інтернеті веб-сайту, що включає в себе лише текстову інформацію про бібліотеку і її ресурси, минає. У привілейованому становищі опиняються ті бібліотеки, котрі представляють у середовищі Інтернет свої інформаційні ресурси з можливістю віддаленого пошуку в них, забезпечують замовлення і інформаційну доставку документів, здійснюють віртуальне довідково-бібліографічне обслуговування тощо. Завдяки розширенню сфери застосування нових інформаційних і комунікаційних технологій перед бібліотеками відкриваються нові можливості задоволення трансформованих суспільних інформаційних потреб, а також забезпечується зростання якості обслуговування [11].

Віртуальна довідкова служба (ВДС) – складова довідково-інформаційного забезпечення користувачів, служба, що функціонує за допомогою електронних технологій, часто у реальному часі, її клієнти використовують комп'ютери й інтернет-технології для взаємодії з персоналом довідки без прямого фізичного контакту з останніми. Вона є двомовною (українсько-російською) онлайнною довідковою службою добровільного об'єднання бібліотек, яка виконує запити віддалених користувачів щодо пошуку політематичної бібліографічної інформації. Аналіз її використання свідчить про актуальність даного сервісу як важливої віхи інформаційного суспільства, а також фактору еволюційного розвитку інформатизації бібліотек.

Проблему інформаційного забезпечення віддалених користувачів розглядали у своїх працях Г. Швецова-Водка [10], І. Багрова [1], Л. Трачук [9],

Е. Разумова [5], Е. Жабко [2], Н. Солонська [7], Л. Тараненко [8], О. Колупаєва [4] та інші.

Державна науково-педагогічна бібліотека України імені В. О. Сухомлинського (ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського) не залишається осторонь від процесу освоєння бібліотеками інтернет-середовища. З листопада 2007 р. ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського долучилася до корпоративного проекту «Об'єднана довідкова служба бібліотек України «Віртуальна бібліографічна довідка», що був створений у 2005 р. на базі Національної бібліотеки України для дітей. До нього входять 15 бібліотек України. У рамках проекту відвідувачам надається можливість сформулювати питання і отримати відповідь, залишаючись при цьому віддаленими користувачами.

Метою статті є виявлення категоріальної, тематичної і топографічної диференціації запитів до служби «Віртуальна бібліографічна довідка» («ВБД»), виконаних співробітниками ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського.

Актуальність дослідження зумовлена необхідністю підвищення ефективності інформаційного забезпечення педагогічної науки в Україні, зокрема з використанням комп'ютерних технологій.

Об'єктом дослідження став архів виконаних запитів по «ВБД» за період з квітня 2009 по вересень 2010 р. (починаючи із систематичного ведення статистики служби). У 2009 р. було виконано 462 довідки, у 2010 (по вересень) виконано 438 довідки.

Таблиця 1

Топографічний аналіз користувачів

Автономна Республіка Крим	4
Вінницька область	7
Волинська область	–
Дніпропетровська область	45
Донецька область	–
Житомирська область	3
Закарпатська область	8
Запорізька область	14
Івано-Франківська область	–
Київ. Київська область	587
Кіровоградська область	–
Луганська область	–
Львівська область	9
Миколаївська область	17
Одеська область	6
Полтавська область	–
Рівненська область	9
Сумська область	46
Тернопільська область	–
Харківська область	99
Херсонська область	–
Хмельницька область	–
Черкаська область	11
Чернігівська область	25
Чернівецька область	10
Всього	900

Аналіз запитів, які надійшли до служби «ВБД», дав такі результати: основний контингент користувачів – кияни, їх запити становлять 65 % від усього досліджуваного масиву. На другому місці – Харківська область, звідти надійшло більше 11 % всіх запитів, на третьому місці – Сумська область – 5 % (див. табл. 1). З гендерного аспекту найбільшу активність виявили жінки (93 %). Щодо тематики запитів, 87 % із них пов'язані з гуманітарними сферами знань, тобто співвідносяться з питаннями педагогіки та психології (див. табл. 2).

Таблиця 2

Структура тематичного попиту аудиторії

Рубрики «ВБД»	Кількість запитів
Літературознавство	73
Економіка. Фінанси. Управління	104
Музика	1
Комп'ютерні технології. Інтернет	5
Історія	14
Мовознавство. Іноземні мови	57
Право	23
Техніка	23
Культура. Мистецтво	7
Філософія. Соціологія. Релігія. Етика	29
Біологія. Медицина	26
Педагогіка. Освіта	403
Географія	17
Психологія. Психіатрія	18
Політика	16
Бібліотечна справа	29
Фізика	7
Математика	3
Хімія	5
Екологія.	7
Фізкультура	1
Військова справа	–
Інші	32
Всього	900

Соціально-демографічний склад віртуальної аудиторії можна упевнено описати, виходячи зі змісту запитів: переважно це молодь, що навчається – студенти і старшокласники. Окрему групу становлять педагоги, психологи і вихователі (див. рис. 1).

Стосовно інтересів освітянської спільноти на сучасному етапі: на першому місці – загальна теоретична інформація (матеріали до наукових робіт, статей тощо), на другому – інформація емпіричного характеру (календарно-тематичне планування, конспекти уроків, сценарії, лінійки, творчі зустрічі тощо).

Результатом наукового дослідження є виокремлення певних проблем, зокрема:

- залежність служби «ВБД» від технічного забезпечення функціонування;
- відсутність нормативно-правової бази (немає домовленості з іншими учасниками проекту щодо тематичного розподілення запитів, що, у свою

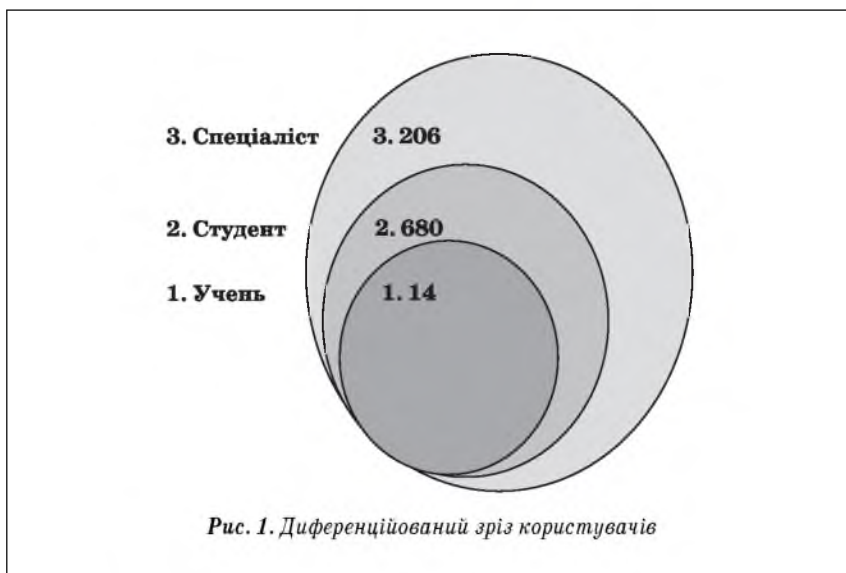
чергу, продукує неоднорідність і тематичну розмаїтість профілів виконаних запитів);

- низька загальна та інформаційна культура численних користувачів «ВВД» (не тільки школярі та студенти, часто спеціалісти погано розуміють або зовсім не розуміють, якої саме тематики і з якого предмета їхній запит, а відтак якість його виконання безпосередньо залежить від освіченості працівника служби).

Здійснений диференційований аналіз функціонування служби «ВВД» дав змогу зробити такі **висновки**:

- основною віртуальною аудиторією «ВВД» є жінки, віком від 35 до 60 років;

- топографічний аналіз віддалених користувачів засвідчив про централізацію освіти на території України: найактивнішими користувачами служби є «освітні центри» – Київ, Харків та Суми;



- серед користувачів служби «ВВД» переважає студентська молодь – 75 %, її інформаційні потреби пов’язані з виконанням навчальних завдань.

Перспективою подальшої роботи є створення автономної служби «ВВД», яка функціонуватиме на матеріально-технічній базі ДНПВ України ім. В. О. Сухомлинського, що дасть змогу розширити тематичні рамки виконуваних запитів, а також сприятиме скоординованій роботі всіх її підрозділів задля повнішого забезпечення інформацією суспільства. Доцільність функціонування служби «ВВД» і перспективи її подальшого розвитку як в ДНПВ України ім. В. О. Сухомлинського, що є галузевим центром науково-інформаційного забезпечення освітянської галузі України, так і в інших

освітнянських книгозбірнях, на нашу думку, в інтегруванні і кооперації діяльності всіх її відділів.

Література

1. *Багрова, И. Ю.* Виртуальное справочно-информационное обслуживание : (по материалам англояз. печати 2000–2004 гг.) / И. Ю. Багрова // Библиотечное ведение. – 2005. – № 6. – С. 42–49.
2. *Жабко, Е. Д.* Онлайнное СБО: особенности развития / Е. Д. Жабко // Библиография. – 2005. – № 3. – С. 3–11.
3. Інформаційний простір України : слов.-довід. законодав. термінів і понять : довідк.-навч. вид. / авт.-уклад. Я. О. Чепуренко ; Нац. пед. ун-т ім. М. П. Драгоманова. – К. : Освіта України, 2008. – 544 с.
4. *Колупаєва, О. В.* Бібліографічне обслуговування в електронному середовищі / О. В. Колупаєва // Документознавство. Бібліотечознавство. Інформаційна діяльність : пробл. науки, освіти, практики : зб. матеріалів III Міжнар. наук.-практ. конф., 16–18 трав. 2006 р., Київ. – К., 2006. – С. 115–116.
5. *Разумова, Э. Г.* Технологические аспекты реализации онлайнного справочно-библиографического обслуживания удаленных пользователей : (на примере Виртуал. справ. службы РНБ «Спроси библиографа») [Электронный ресурс] / Э. Г. Разумова. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.vss.nlr.ru>. – Загл. с экрана.
6. *Самохина, М. М.* Интернет и новая аудитория современной библиотеки : итоги исслед. «Виртуальная справка» / М. М. Самохина // Вестн. Библ. Ассоциации Евразии. – 2008. – № 4. – С. 56–58.
7. *Солонська, Н.* Бібліотеки та інформаційні центри в системі наукового супроводу суснільних реформ / Н. Солонська // Бібл. вісн. – 2004. – № 6. – С. 6–7.
8. *Тараненко, Л. Г.* Эволюция методики библиографического поиска / Л. Г. Тараненко // Документознавство. Бібліотечознавство. Інформаційна діяльність : пробл. науки, освіти, практики : зб. матеріалів III Міжнар. наук.-практ. конф., 16–18 трав. 2006 р., Київ. – К., 2006. – С. 109–111.
9. *Трачук, Л.* Виртуальне довідково-бібліографічне обслуговування в українських бібліотеках / Л. Трачук // Вісн. Кн. палати. – 2006. – № 8. – С. 16–18.
10. *Швецова-Водка, Г. Н.* Технология виртуального справочно-библиографического обслуживания [Электронный ресурс] / Г. Н. Швецова-Водка. – Электрон. дан. – Режим доступа: http://www.nbuv.gov.ua/Articles/KultNar/knp100/pdf/100t2/knp100t2_27-36.pdf. – Загл. с экрана.
11. *Юрик, И. В.* Развитие Интернет-сервиса в Президентской библиотеке Республики Беларусь [Электронный ресурс] / И. В. Юрик. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.nbuv.gov.ua/articles/crimea/2006/041.pdf>. – Загл. с экрана.