

Лога Т. В.

наук. співроб. відділу
науково-документного забезпечення
та зберігання фонду
ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського

СУЧАСНИЙ СТАН ДОВІДКОВО-БІБЛІОГРАФІЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В ДЕРЖАВНІЙ НАУКОВО-ПЕДАГОГІЧНІЙ БІБЛІОТЕЦІ УКРАЇНИ ІМЕНІ В. О. СУХОМЛИНСЬКОГО

Проаналізовано традиційні та дистанційні форми довідково-бібліографічного обслуговування в ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського. З'ясовано переваги окремих форм довідково-бібліографічного обслуговування. Досліджено роль обліку та аналізу довідково-бібліографічного обслуговування у вивченні інформаційних потреб користувачів.

Ключові слова: довідково-бібліографічне обслуговування, бібліографічна довідка, інформаційні потреби.

Постановка проблеми. Діяльність сучасної бібліотеки та всіх її підрозділів спрямована на якісне й оперативне обслуговування користувачів, задоволення їх інформаційних потреб. Одним із основних напрямів діяльності книгозбірень є довідково-бібліографічна діяльність, яка полягає у формуванні довідково-бібліографічного апарату та здійсненні довідково-бібліографічного обслуговування (ДБО). Результат ДБО залежить від якості довідково-бібліографічного апарату, професійності бібліографа, а також матеріально-технічної бази бібліотеки. На сучасному етапі розвитку бібліотечної справи особливо актуальним є використання всіх можливих шляхів швидкого пошуку достовірної інформації, поєднання традиційного та дистанційного ДБО.

Аналіз наукових досліджень. Сутність поняття „*довідково-бібліографічне обслуговування*”, його форми та види досліджували українські науковці Т. Добко, З. Романуха, Г. Швецова-Водка, а також зарубіжні бібліотекознавці І. Моргенштерн, М. Нецерет, В. Свірюкова та ін. Нормативне виокремлення та офіційне оформлення довідково-бібліографічної діяльності (ДБД) починається на початку ХІХ ст. У 1891 р. американський бібліотекар Колумбійського університету В. Чайлд вперше запропонував таке визначення: „*довідково-бібліографічна робота* – це виконання будь-яких і всіх можливих дій, що сприяють забезпеченню доступу до бібліотечних ресурсів” [4, с. 19].

І. Моргенштерн у своїх дослідженнях вживав поняття „*довідково-бібліографічна служба*”, яке відображає систему елементів бібліотеки, що забезпечують функціонування ДБО. До них належать довідково-бібліографічний апарат, суб'єкти ДБО (бібліографи), матеріально-технічна база бібліотеки та організаційні форми обслуговування [9, с. 14].

Зауважимо, що поняття „*довідково-бібліографічне обслуговування*” на законодавчому рівні України тлумачиться як обслуговування споживачів інформації відповідно до запитів, пов'язане з наданням довідок та інших бібліографічних послуг [7, с. 28]. Т. Добко вважає, що за змістом довідково-бібліографічне обслуговування є сукупністю процесів прийняття разових запитів, зумовленого ними системного пошуку інформації в традиційних і

електронних ресурсах, передавання користувачам інформації про рукописні, друковані та електронні документи, а також виявлені в джерелах інформації різноманітні факти [4, с. 8].

Сучасний розвиток інформаційного суспільства вимагає нових форм довідково-бібліографічного обслуговування, пов'язаних із використанням інформаційно-комунікаційних технологій. Науковці зазначають, що довідково-бібліографічне обслуговування віддалених користувачів розвивається в трьох напрямках [12, с. 171]:

- синхронне (онлайн) – виконання запитів у режимі реального часу (чат-обслуговування, через приватний комунікатор Skype);
- асинхронне (офлайн) – отримання відповіді на запит через певний відрізок часу за допомогою електронної пошти або веб-форми (віртуальні довідкові служби);
- автоматичне надання інформації у відповідь на запити користувачів на основі використання спеціально організованих баз даних (наприклад, архів виконаних запитів віртуальними довідковими службами).

Мета статті – аналіз форм довідково-бібліографічного обслуговування в ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського, а також результатів обліку ДБО як складової вивчення інформаційних потреб читачів.

Виклад основного матеріалу. Зазначимо, що одним з пріоритетних напрямів діяльності бібліотеки є науково-інформаційне забезпечення розвитку наук про освіту, педагогіки і психології. У 2015–2016 рр. в рамках наукової теми „Модернізація науково-інформаційної діяльності провідних книгозбірень мережі освітянських бібліотек МОН України та НАПН України” (наук. керівник – канд. іст. наук С. М. Зозуля) здійснювалось вивчення українського й зарубіжного досвіду довідково-бібліографічної діяльності книгозбірень, а також аналіз традиційного й дистанційного ДБО в ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського. Слід зазначити, що довідково-бібліографічна діяльність як складова частина науково-інформаційної діяльності бібліотеки охоплює такі напрями: пріоритетне ДБО керівного складу НАПН України та провідних науковців вітчизняної педагогічної науки; бібліотечно-інформаційна орієнтація користувачів в інформаційних ресурсах, використання інформаційних ресурсів для задоволення потреб користувачів; наукове розроблення питань інформаційно-бібліографічної роботи та ДБО користувачів бібліотеки [2, с. 129]. Окремі форми довідково-бібліографічного обслуговування в ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського досліджували В. Вербова, О. Довгань, О. Литовченко, Л. Пономаренко, О. Углова.

Основними етапами довідково-бібліографічного обслуговування в ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського є:

- прийом запиту;
- його уточнення (встановлення мети та причин звернення читача до інформації; його обізнаності в цій проблематиці; наявності відомих читачу авторів і публікацій з даної теми та ін.);
- розробка методології пошуку інформації: визначення кола джерел, які доречно використати; послідовності звернення до них; методики виявлення

інформації в кожному з джерел (за ключовими словами, предметними рубриками, автором та ін.);

- здійснення пошуку, який супроводжується уточненням запиту (розширення, звуження, переформулювання);
- відбір і групування виявленого матеріалу;
- оформлення довідки та передача її читачу; відгук читача про якість виконання довідки (за його бажанням);
- реєстрація довідки в журналі обліку результатів довідково-бібліографічного обслуговування.

Традиційно процес ДБО здійснюється безпосередньо в приміщенні бібліотеки у відповідь на запит користувача, який прийшов до цієї установи. ДБО, яке відбувається безпосередньо в приміщенні бібліотеки ще називають стаціонарним, а ДБО віддалених користувачів – зовнішнім [11, с. 17]. Бібліографи ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського надають користувачам усні та письмові бібліографічні довідки – відповіді на разові інформаційні запити, які містять потрібну інформацію: тематичні, адресні, уточнювальні, фактографічні. Одним із важливих напрямів довідково-бібліографічного обслуговування в ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського є підготовка письмових бібліографічних довідок на замовлення індивідуальних і групових абонентів НАПН України та МОН України, яка здійснюється бібліографами відділу наукової інформаційно-бібліографічної діяльності. Всього впродовж 2000–2014 рр. було підготовлено **2571** бібліографічний список [1, с. 25]. Тематика та обсяг письмових довідок визначаються за допомогою анкетування. Крім бібліографічних довідок, фахівці бібліотеки також надають бібліографічні консультації – поради, рекомендації щодо методики бібліографічного пошуку, використання ДБА, методики бібліографування.

У ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського традиційне ДБО відбувається на основі пошуку інформації в традиційних каталогах і картотеках бібліотеки, електронному каталозі, імідж-каталозі бібліотеки. Крім того, бібліографи систематично використовують довідково-бібліографічний фонд ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського (законодавчі та нормативні документи, видання органів державної бібліографії, енциклопедії, словники, довідники, бібліографічні посібники, архів виконаних довідок), власні електронні бази даних („Рідкісні книги”, „Галузева реферативна база даних”, „Бібліотечна справа”, „Сухомліністика”, „Зведена база даних дисертацій з питань освіти, педагогіки та психології”, „Зведена база даних періодичних видань”, „Повнотекстові документи” та ін.), а також зовнішні бази даних та електронні каталоги інших бібліотек. Зазначимо, що останнім часом процес створення електронних баз даних набуває корпоративного характеру, що значно економить час бібліотечних працівників, а також забезпечує потрібну повноту інформації для віддаленого користувача про наявність документів у бібліотеках певного регіону, України. Зокрема, у ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського започатковано такі корпоративні проекти:

- зі створення баз даних періодики в їх електронних каталогах;
- зі створення зведеної бази даних дисертацій з питань освіти, педагогіки та психології (ЗвБД) на порталі бібліотеки;

– зі створення реферативної бази даних (РБД) з питань педагогіки, психології та освіти – галузевого сегменту загальнодержавної РБД „Україніка наукова”.

Дистанційне ДБО в ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського відбувається синхронно та асинхронно. Синхронне обслуговування потрібне для виконання запитів користувачів, яким відповідь потрібна терміново. Крім того синхронне обслуговування дає змогу не тільки надавати інформацію, а й навчати користувача самостійно здійснювати пошук. У ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського дистанційне ДБО здійснюється за допомогою форм інтерактивного обслуговування, що відображені на веб-порталі бібліотеки в рубриці „Запитай бібліотекаря”: Skype (dnrb911), електронна пошта (dovidka_dnrpb@i.ua), телефон довідкової служби (467–22–14).

У 2016 р. було здійснено аналіз використання послуги „Запитай бібліотекаря” віддаленими користувачами упродовж 2013–2016 рр. (ця послуга діє з 2013 р.). Всього за досліджуваний період в рамках цієї служби було надано **324** довідки (див. табл. 1). Працівниками бібліотеки зроблено висновок, що „Запитай бібліотекаря” не замінює традиційне ДБО, а сприяє залученню нових користувачів, рекламує діяльність бібліотеки [13, с. 12]. Також у ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського працює сервіс „Допомога онлайн”, який дає змогу в режимі реального часу спілкуватися з віддаленим користувачем через спеціальну форму, розміщену на веб-порталі бібліотеки. Така форма ДБО забезпечує синхронне обслуговування віддалених читачів.

Таблиця 1

Моніторинг використання служби „Запитай бібліотекаря”

Рік	2013	2014	2015	2016	Всього
Кількість довідок	49	128	109	38	324

Варто зазначити, що асинхронне ДБО набуло активного розповсюдження у вигляді організації віртуальних довідкових служб. **Віртуальна довідкова служба** – складова довідково-інформаційного забезпечення користувачів, служба, що функціонує за допомогою електронних технологій, часто в реальному часі, її клієнти використовують комп’ютери й інтернет-технології для взаємодії з персоналом довідки без прямого фізичного контакту з останніми [5, с. 269]. Існує думка, що такі служби правильніше називати „електронні довідкові служби” [3, с. 14]. Перевагою таких служб є те, що користувач, маючи доступ до мережі Інтернет, може поставити запитання у будь-який зручний для нього час, не обмежуючись графіком роботи бібліотеки. Зазначимо, що послуги електронної довідкової служби передбачають надання відповіді на конкретний запит, але не мають на меті навчити користувача самостійно орієнтуватися в пошукових системах. Навчання пошуку інформації можливе лише під час здійснення традиційного ДБО в бібліотеці, а також у процесі синхронного обслуговування віддалених читачів. Відповідь на запит користувача у форматі Віртуальної довідкової служби може бути представлена: посиланнями на інтернет-ресурси; бібліографічними списками; посиланнями на виконані запити, що зберігаються в архіві; фактичними даними (із зазначенням

джерел інформації); методичною консультацією щодо проведення подальшого пошуку самим користувачем.

З 2007 р. ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського долучилася до корпоративного проекту „Об'єднана довідкова служба бібліотек України „Віртуальна бібліографічна довідка”², що був створений у 2005 р. на базі Національної бібліотеки України для дітей. У рамках проекту відвідувачам надається можливість сформулювати питання й отримати відповідь у режимі офлайн, а також скористатись архівом виконаних довідок [5, с. 270]. Віртуальна довідкова служба функціонує за допомогою спеціальної веб-форми на веб-порталі бібліотеки. У 2013 р. фахівцями бібліотеки було здійснено моніторинг використання „Віртуальної бібліографічної довідки” віддаленими користувачами протягом 2009–2013 рр., результати якого свідчать, що найбільший відсоток користувачів цієї служби – це студентська молодь (57,3%), на другому місці – спеціалісти (42,1%), а на третьому – учні (0,6%) [8, с. 154–155]. Всього за 2009–2016 рр. було надано **3031** віртуальну довідку. До уваги було взято тільки ті довідки, які надавались фахівцями ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського.

Аналізуючи бібліографічні запити читачів, науковці дійшли висновку, що пріоритетне значення для сучасного користувача має не бібліографічний опис документа, а сам документ як носій інформації, незалежно від його матеріальної форми [10, с. 6]. Тому в сучасних бібліотеках, як зазначає Т. Добко, у практиці ДБО набуло поширення комплексне обслуговування, що включає пошук, надання документів, їхнє копіювання (сканування) і передання засобами зв'язку (електронною чи звичайною поштою) або безпосередньо користувачеві [4, с. 282]. Схематично цей процес можна зобразити таким чином: бібліографічна (уточнювальна, тематична, фактографічна) довідка + встановлення місцезнаходження документа (адресна довідка) + доставка документа (або його копії) користувачеві, у т. ч. з передплачених ресурсів. У 2013 р. в ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського було запроваджено нову онлайн-послугу „Електронна доставка документів”, яка дає можливість здійснювати комплексне ДБО для віддалених читачів.

Важливою складовою здійснення довідково-бібліографічної діяльності є облік та аналіз ДБО, метою якого є удосконалення даного виду роботи. У той же час запити користувачів та результати їх виконання аналізуються з метою вивчення інформаційних потреб та ступеня їх задоволення. Систематичний облік ДБО сприяє оптимальному плануванню цього виду діяльності. Первинний облік здійснюється у „Журналі обліку результатів ДБО”. Наприклад, журнал може мати такі графи для внесення інформації (див. табл. 2). Графа „Тип довідки” передбачає реєстрацію довідок за видом і змістом інформації: Т – тематичні, А – адресні, У – уточнювальні, Ф – фактографічні та ін. У графі „Примітки” фіксують додаткові відомості щодо виконання довідки (переадресування, додаткові пояснення щодо причин незадоволення запиту тощо).

²Об'єднана довідкова служба бібліотек України „Віртуальна бібліографічна довідка”. – Режим доступу : <http://chl.kiev.ua/cgi-bin/sp/>. – Назва з екрана.

Таблиця 2

Приклад ведення „Журналу обліку результатів ДБО”

№ п/п	Дата	Категорії користувачів	Тема, мета запиту	Тип довідки				Галузь знань	Джерело пошуку	Виконавець	Консультації	Примітки
				Т	А	У	Ф					

Обліковою одиницею ДБО є один запит (незалежно від того отримав на нього відповідь користувач чи ні). Коефіцієнт ДБО встановлюється шляхом ділення кількості довідок за рік на кількість користувачів у році, який досліджується [6, с. 17]. Застосування даного коефіцієнта дає змогу порівнювати підсумки ДБО в однотипних бібліотеках або в одній бібліотеці за різні роки. Довідково-бібліографічне обслуговування характеризується не тільки кількісними показниками за типом виконаних запитів. Слід також аналізувати галузі знань, за якими виконувались запити та категорії користувачів, для яких це здійснювалось, звертати увагу на хронологічні рамки та види документів, які запитувались читачами. Підсумки виконання річного плану щодо довідково-бібліографічного обслуговування відображаються у річному звіті бібліотеки. Систематичне ведення „Журналу обліку результатів ДБО” дає змогу визначити склад користувачів за категоріями, а також пріоритети читачів щодо тематики бібліографічних запитів.

Висновки. Отже, досвід ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського в організації довідково-бібліографічного обслуговування свідчить, що розвиток інформаційних технологій дає змогу якісно надавати бібліографічні довідки як стаціонарні (традиційно в бібліотеці), так і зовнішні – віддаленим читачам за допомогою спеціальної форми на порталі бібліотеки, скайпу, електронної пошти, у рамках корпоративного проекту „Об’єднана довідкова служба бібліотек України „Віртуальна бібліографічна довідка”, під час телефонної розмови. Зазначимо, що синхронне ДБО, яке передбачає виконання запитів у режимі реального часу має свої переваги, оскільки під час спілкування з віддаленим читачем онлайн-бібліотекар має можливість навчити його самостійно шукати потрібну інформацію. Облік і аналіз ДБО є обов’язковою складовою довідково-бібліографічної діяльності, що сприяє вивченню інформаційних потреб користувачів різних категорій, а також дає змогу визначити коефіцієнт ДБО. Аналіз бібліографічних запитів читачів сприяє оптимальному плануванню довідково-бібліографічної діяльності загалом.

Список використаних джерел

1. *Вербова В.* Вибіркове розповсюдження інформації: теорія та досвід впровадження в ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського / Віта Вербова // Вісн. Кн. палати. – 2015. – № 7. – С. 24–27.
2. *Вербова В.* Довідково-бібліографічне обслуговування, підготовка та видання бібліографічних покажчиків / В. Вербова, Л. Пономаренко // Інформаційна діяльність Державної науково-педагогічної бібліотеки України ім. В. О. Сухомлинського: перспективи розвитку: монографія / НАПН України, ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського. – Київ, 2015. – С. 129–145.

3. Добко Т. Довідково-бібліографічне обслуговування в електронному середовищі: віртуальне чи реальне / Т. Добко // Бібл. вісн. – 2011. – № 4. – С. 11–23. – Бібліогр.: 38 назв.
4. Добко Т. Довідково-бібліографічна діяльність наукових бібліотек Національної академії наук України: становлення та розвиток (XX ст. – перше десятиліття XXI ст.): [монографія] / Т. Добко ; [відп. ред. О. Онищенко] ; Нац. акад. наук України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. – Київ, 2013. – 374 с.
5. Довгань О. Віртуальна бібліографічна довідка – інноваційний напрям інформаційно-бібліографічної діяльності Державної науково-педагогічної бібліотеки України імені В. О. Сухомлинського / О. Довгань // Наук. пр. Держ. наук.-пед. б-ки України ім. В. О. Сухомлинського / НАПН України, ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського. – Київ, 2010. – Вип. 2 : Всеукраїнський інформаційний ресурс з питань психолого-педагогічної науки і освіти: сучасний стан та шляхи розвитку. – С. 269–273. – Бібліогр.: 11 назв.
6. Довідково-бібліографічне обслуговування читачів : метод. рек. / Харків. обл. універс. наук. б-ка ; уклад. Л. О. Сашкова. – Харків : ХОУНБ, 2014. – 23 с.
7. Інформаційні ресурси. Словник законодавчої та стандартизованої термінології / НАПН України ; Держ. наук.-пед. б-ка України ім. В. О. Сухомлинського ; [уклад.: П. І. Рогова, Я. О. Чепуренко, С. М. Зозуля, І. Г. Лобановська]. – Київ : Нілан-ЛТД, 2012. – 283 с.
8. Литовченко О. Віртуальна бібліографічна довідка як складова комплексного інформаційного забезпечення / О. Литовченко // Інформаційна діяльність Державної науково-педагогічної бібліотеки України ім. В. О. Сухомлинського: перспективи розвитку : монографія / НАПН України, ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського. – Київ, 2015. – С. 151–166.
9. Моргенштерн И. Справочно-библиографическое обслуживание: теория и практика / И. Моргенштерн ; сост. и науч. ред. Г. Губанова. – М. : Либерей-Бибинформ, 2011. – 176 с.
10. Неццет М. Учет результатов справочно-библиографического обслуживания в Российской государственной библиотеке / М. Неццет // Бібл. вісн. – 2012. – № 1. – С. 3–6. – Бібліогр.: 3 назви.
11. Романуха З. Термінологія довідково-бібліографічного обслуговування / З. Романуха, Г. Швецова-Водка // Вісн. Кн. палати. – 2015. – № 9. – С. 16–19.
12. Свирюкова В. Интерактивное обслуживание как элемент системы справочно-библиографического обслуживания удаленных пользователей в крупной научной библиотеке / В. Свирюкова // Библиотеки национальных академий наук: проблемы функционирования, тенденции развития / Нац. б-ка Украины им. В. И. Вернадского [и др.]. – Киев, 2014. – Вып. 12. – С. 170–178. – Библиогр.: 5 названий.
13. Углова О. Аналіз використання послуги „Запитай бібліотекаря” віддаленими користувачами Державної науково-педагогічної бібліотеки України імені В. О. Сухомлинського / О. Углова // Бібл. форум: історія, теорія і практика. – 2015. – № 2. – С. 10–14.

Лога Т. В.

Современное состояние справочно-библиографического обслуживания в Государственной научно-педагогической библиотеке Украины имени В. А. Сухомлинского

Проанализированы традиционные и дистанционные формы справочно-библиографического обслуживания в ГНПБ Украины им. В. А. Сухомлинского. Выяснено преимущества отдельных форм справочно-библиографического обслуживания. Исследована роль учета и анализа справочно-библиографического обслуживания в изучении информационных потребностей пользователей.

Ключевые слова: справочно-библиографическое обслуживание, библиографическая справка, информационные потребности.

Loga T. V.

Current status of the Reference Service at the V. O. Sukhomlynskyi State Scientific and Pedagogical Library of Ukraine

The paper analyzes traditional and distance forms of Reference Services at the V. O. Sukhomlynskyi State Scientific and Pedagogical Library of Ukraine found of particular forms of Reference Services. The role of accounting and analysis Reference Services to study the information needs of users.

Keywords: *Reference Services, bibliographic information, information needs.*