

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Західноукраїнський національний університет
Соціально-гуманітарний факультет
Кафедра інформаційної та соціокультурної діяльності

БОЙКО Катерина Ігорівна

**Довідково-бібліографічне обслуговування в
електронному середовищі / Information and bibliographic
service in the electronic environment**

спеціальність: 029 – Інформаційна, бібліотечна та архівна справа
освітньо-професійна програма – Документознавство та інформаційна діяльність

Кваліфікаційна робота

Виконала студентка групи
ДІДм-21
К.І. Бойко

Науковий керівник:
д.іст., проф. Л.І. Біловус

Кваліфікаційну роботу допущено
до захисту:

« ____ » _____ 20__ р.

Завідувач кафедри

_____ І.Р. Недошитко

ТЕРНОПІЛЬ - 2022

ЗМІСТ

ВСТУП	8
РОЗДІЛ I. ДОВІДКОВО-БІБЛІОГРАФІЧНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ У СУЧАСНІЙ СИСТЕМІ ІНФОРМАЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ БІБЛІОТЕК	11
1.1 Довідково-бібліографічне обслуговування та бібліотечний простір	11
1.2. Спеціаліст з довідково-бібліографічного обслуговування	18
РОЗДІЛ II. АНАЛІЗ ДОВІДКОВО-БІБЛІОГРАФІЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ЛОКАЛЬНИХ КОРИСТУВАЧІВ БІБЛІОТЕК В ЕЛЕКТРОННОМУ СЕРЕДОВИЩІ	25
2.1. Електронний каталог як основний засіб бібліографічного доступу	25
2.2. Онлайн-середовище бібліотек: етапи та особливості формування	33
РОЗДІЛ III. ШЛЯХИ РЕАЛІЗАЦІЇ ДОВІДКОВО-БІБЛІОГРАФІЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ВІДДАЛЕНИХ КОРИСТУВАЧІВ БІБЛІОТЕК В ЕЛЕКТРОННОМУ СЕРЕДОВИЩІ	37
3.1. Віртуальні довідкові служби як форма організації онлайн довідково-бібліографічного обслуговування	37
3.2 Автоматизовані бази знань: напрямки формування та удосконалення навичок в довідково-бібліографічному обслуговуванні на прикладі студентської бібліотеки	44
ВИСНОВКИ	54
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ І ЛІТЕРАТУРИ	56

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. На сьогоднішній день довідково-бібліографічну роботу в бібліотеці неможливо уявити без використання електронних ресурсів, впровадження інформаційних технологій. Комп'ютерне оснащення і мережа Інтернет дозволяють використовувати в роботі книгозбірень інформацію спеціалізованих Інтернет-сайтів дитячої літератури, сайтів бібліотек та електронних бібліотек, музеїв та картинних галерей України і світу, освітньо-інформаційних сайтів. До інформаційних ресурсів бібліотек додаються комп'ютерні енциклопедії, довідники, що значно розширюють інформаційний простір читачів, готуючи їх до сприйняття інформації в новому вигляді, формуючи у них інформаційну культуру та розуміння світу як єдиного інформаційного простору.

Інформаційний простір мережі Інтернет характеризується високим ступенем динамічності. У ньому щодня з'являється й зникає величезна кількість ресурсів. Звичайно, знайти інформацію можна за допомогою пошукових систем, але більш ефективним в довідково-бібліографічному обслуговуванні є створення та використання веб-бібліографічних списків, як джерел якісно відібраної та добре описаної інформації.

Розвиток Інтернет-технологій відкрив для бібліотек новий рівень можливостей в обслуговуванні користувачів. Використання мережі Інтернет допомагає удосконалити інформаційно-бібліографічне обслуговування. За допомогою інтернету у найкоротший термін виконуються найскладніші запити. Втіленням сучасного доступу до інформаційних ресурсів стали бібліотечні Веб-сайти. Вони відіграють особливу роль в довідково-бібліографічному обслуговуванні та посилюють роль бібліотеки в навчальному процесі.

Мета магістерського дослідження – вивчити технологію ведення довідково-бібліографічного обслуговування в електронному середовищі, методи і засоби, раціоналізації та автоматизації.

Мета передбачає виконання наступних **завдань:**

- з'ясувати поняття: довідково-бібліографічне обслуговування та бібліотечний простір;
- визначити теоретичні засади вітчизняного довідково-бібліографічного обслуговування;
- проаналізувати середовище електронних бібліотек;
- розглянути основні напрямки діяльності довідково-бібліографічне обслуговування;
- дослідити роль віртуально довідкових служб;
- розробити рекомендації для вдосконалення (раціоналізації) діяльності довідково-бібліографічного обслуговування у сучасній системі інформаційного обслуговування користувачів бібліотек.

Об'єкт магістерського дослідження – довідково-бібліографічне обслуговування як самостійний напрямок діяльності бібліотек різної типологічної власності.

Предмет магістерського дослідження – організація та вдосконалення довідково-бібліографічного обслуговування в електронному середовищі різних типів бібліотек.

Стан наукової розробки теми. Довідково-бібліографічне обслуговування сьогодні є предметом вивчення багатьох фахівців. Загальні питання довідково-бібліографічного обслуговування досить докладно розглянуті в працях Сербіна О. [43-47], Біловус В. [14], Желай О. [22-24], Войнаренко М.П. [18], Ярошенко Т. [54-55] та інші.

Методи дослідження: елементи системного аналізу (щодо системи довідково-бібліографічного обслуговування, вивченні технології роботи електронних бібліотек, розробці рекомендації для вдосконалення діяльності довідково-бібліографічного обслуговування; аналіз документів (використовується щодо літератури з теми дослідження, вивченні документації, котра регламентує електронну довідкову службу; опитування (використовується з вивчення змісту довідково-бібліографічного

обслуговування у сучасній системі інформаційного обслуговування користувачів бібліотек) [11].

Практичне значення роботи: дослідження структури організації довідково-бібліографічного обслуговування локальних та віддалених користувачів, орієнтована на використання електронних ресурсів, вивчення роботи довідково-бібліографічного обслуговування в електронному середовищі, розглянуто теоретичні та практичні питання формування та використання ресурсної бази бібліографічного обслуговування в електронному середовищі, ознайомлено з проблеми розвитку інформаційно-бібліографічного обслуговування за умов комп'ютеризації бібліотек.

Магістерська робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та літератури.

РОЗДІЛ І.

ДОВІДКОВО-БІБЛІОГРАФІЧНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ У СУЧАСНІЙ СИСТЕМІ ІНФОРМАЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ БІБЛІОТЕК

1.1 Довідково-бібліографічне обслуговування та бібліотечний простір

Центральним місцем реалізації традиційної моделі довідкового обслуговування завжди був і досі залишається бібліографічний пункт, зазвичай, розташований у доступному для читачів місці. Чергові на пунктах, висококваліфіковані бібліографи, відповідають на будь-які запити користувачів – від орієнтовного до складних запитів, які потребують спеціальних бібліографічних розвідок. Обслуговування базується на фонді довідково-бібліографічних видань, використання яких дозволяє бібліографам виконувати всі типи довідок (тематичні, уточнюючі фактографічні, адресні та методичні). Така модель обслуговування, характерна як у зарубіжних, так і вітчизняних бібліотек, яка проіснувала багато десятиліть. Бібліографічний пункт став своєрідним символом простоти та рівності доступу до інформації, а також гарантії певного рівня обслуговування [58, с.12]. Проте впровадження сучасних інформаційних технологій, одночасне кількісне зростання потоків електронних та традиційних документів, збільшення кількості запитів, зміна та ускладнення інформаційної потреб користувачів у поєднанні з постійним дефіцитом висококваліфікованих кадрів змушує по-новому поглянути на організацію довідкового обслуговування, а можливо, й переглянути існуючу практику. Це стосується й організації обслуговування на бібліографічних пунктах.

У 1990-х роках. у спеціальній зарубіжній літературі можна зустріти заклики «покінчити» з «бібліографічними пунктами», наявність яких у читацькій зоні почала розглядатися як якесь застаріле та архаїчне явище, яке не сприймається користувачами всерйоз, що не відповідає віянням часу [57, с.16]. Наголошувалося, що в багатьох бібліотеках бібліографічні пункти швидше нагадують фортеці з потужними стінами, які навмисно відгороджують персонал

від користувачів. При цьому дотепно і одночасно досить отруйно зазначалося, що вся обстановка та оточення бібліографічних пунктів не тільки не сприяє створенню сприятливої атмосфери, запрошує користувача звертатися за наданими послугами, а скоріше ставить єдину мету – захистити бібліографа від користувача.

Тому існуюча довгі роки традиційна модель довідкового обслуговування, що представляє собою консультування «один на один» на бібліографічному пункті, перестала вважатися адекватною та ефективною. Почався пошук та апробація альтернативних моделей. Тому зупинимось докладно на кількох з них, що отримали найбільш широке поширення в західних бібліотеках і які довели свою життєздатність.

Перша альтернативна модель пов'язана з реструктуризацією довідкового обслуговування та виділенням двох самостійних рівнів: первинного інформаційного обслуговування та поглибленого довідкового, що передбачає створення ізольованих та функціонально розмежованих пунктів обслуговування. В основі розмежування лежить принцип складності одержуваного запиту. Типова модель такого обслуговування виглядає так. Первинне обслуговування користувачів відбувається на інформаційному пункті (informationdesk), де всі запити фільтруються, але до виконання приймаються лише запити орієнтовного характеру, а також видаються готові довідки, що не потребують поглибленого бібліографічного розшуку, а в деяких випадках здійснюється пошук за електронним каталогом [42]. Складні запити перенаправляються до довідково-консультаційного пункту, де такі запити виконуються після проведення повноцінного інтерв'ю. Якщо взаємодія «користувач-бібліограф» на інформаційному пункті має тимчасові обмеження, то на довідково-консультаційному пункті час взаємодії не лімітується. Цікава деталь: на інформаційному пункті користувачі обслуговуються стоячи. Довідково-консультаційний пункт знаходиться поза читацькою зоною обслуговування, в окремо відведеному приміщенні, де користувачам пропонують сісти, що саме по собі вже передбачає більш поглиблене

обслуговування. На думку фахівців, запровадження такої моделі дозволяє зменшити час очікування користувачів в умовах високої відвідуваності, ефективно використовувати інтелектуальний потенціал більш і більше зменшується у кількості персоналу, і навіть розділити персонал відповідно до досвідом та знаннями [56, с.6]. У той час як для виконання значної кількості запитів цілком вистачає знань молодшого персоналу, то складні запити дослідницького характеру потребують дуже високої кваліфікації. Крім того, висококваліфіковані бібліографи зможуть розвивати і потім виконувати нові функції, поява яких обумовлена впровадженням інформаційних технологій:

- проводити систематичний аналіз інформаційної потреби користувачів з метою їх повного задоволення;
- обробляти, створювати та поширювати інформаційні ресурси, включаючи їхнє комерційне поширення;
- сприяти проектуванню покращених засобів доступу до широкопоширеним джерелам інформації, що надаються в електронній формі;
- навчати користувачів, як бібліотечної орієнтації, так і поглибленого адаптаційного інформаційного навчання;
- на основі систематичного моніторингу виявляти та надалі використовувати нові види ресурсів та послуг, які пропонують інші бібліотеки та інформаційні центри;
- виконувати складні запити дослідницького характеру з використанням дорогих онлайн-ресурсів;
- приділяти більше часу підвищенню кваліфікації, тобто послідовно набувати навичок з відбору та оцінки електронних джерел інформації, як на фізичних носіях, так і мережевій формі представлення.

При реалізації дворівневої моделі зона довідкового обслуговування в цілому оформлена фізично таким чином, що користувачам від початку відразу стає зрозумілим, що їм пропонується два самостійні види послуг у межах

одного виду обслуговування. Надалі ідеї трансформації отримали розвиток у появі «дослідно-консультаційної» моделі обслуговування, особливість якої полягає у переважному навчанні користувачів базовим дослідницьким навичкам та спеціальним засобам пошуку, які у сукупності формують інформаційну грамотність. Примітно, що багаторівнева модель довідкового обслуговування набула поширення не тільки в американських, але, в дещо зміненому вигляді, у європейських бібліотеках. Так, у Німеччині використовується трирівнева модель довідкового обслуговування, що базується на англо-американському досвіді [59]. Така модель, що включає первинне довідкове обслуговування, що полягає у наданні основної інформації про бібліотеку, інформаційні пункти в окремих підрозділах бібліотеки, а також виконання складних запитів, що веде до спеціалізації персоналу, що потребує додаткового навчання, реклами послуг та міжбібліотечної взаємодії [51, с. 302-305].

Поява альтернативної моделі, «блукаючого бібліографа», було зумовлено надмірними навантаженнями та різноманітністю видів діяльності роботи бібліографів на пунктах [60]. Основною функцією чергових бібліографів зазвичай вважається виконання усних довідок. Однак, крім цього, бібліограф змушений відповідати на телефонні дзвінки, а також консультивати користувачів у комп'ютерній зоні (найчастіше розташованій далеко від бібліографічного пункту) [41, с. 46]. Тому виникла ідея «вивести» бібліографа в читацьку зону, ділячи його робочий час, частина якого він зобов'язаний, вільно переміщаючись у читацькій зоні, оперативно реагувати на запити користувачів, що виникають та пропонувати свою допомогу. Велике поширення набувають і різні моделі обслуговування віддалених користувачів на основі використання телекомунікаційних технологій.

Ці моделі розширюють інституційні та просторові межі довідкового обслуговування. Запити користувачів, що знаходяться у фізичному віддаленні від бібліотеки, виконуються як безпосередньо через електронну пошту, так і на основі використання стандартизованих веб-форм запитів, що подаються на

сайтах бібліотек реального часу у рамках цієї моделі обслуговування за допомогою бібліографів створюються програми для самостійної роботи користувачів, комп'ютеризовані інформаційні кіоски. Довідкові експертні системи, системи допомоги для навігації в інформаційному просторі та пошуку необхідних ресурсів [62].

Цікавою видається і дискусія про майбутнє бібліографічних пунктів, пов'язана з можливим витісненням останніх «бібліографічними робочими станціями» (термін «бібліографічні робочі станції» введено за аналогією з терміном «комп'ютерні робочі станції»). Подібна можливість обумовлена тенденцією зменшення фізичних обсягів довідково-бібліографічних фондів, що намітилася, через те, що все більше кількості джерел стає доступною в електронній формі, як у режимі локального, так і віддаленого доступу. За наявності достатньої кількості обладнання, хороших телекомунікаційних мереж, баз даних можливе отримання інформації поза міжособистісною взаємодією «бібліограф-користувач» [40, с. 107-108]. Виходячи з цього, центральне «географічне» положення бібліографічних пунктів у зоні обслуговування не є обов'язковою умовою ефективного обслуговування.

Користувальницькі «робочі станції» з доступом до електронного каталогу (за умови повноти відображення фонду бібліотеки) є основним засобом бібліографічного пошуку за практично всіма пошуковими характеристиками (автор, назва, предметна рубрика, ключове слово) та їх комбінаціям. За наявності електронного каталогу на періодичні видання забезпечується повний бібліографічний доступ до періодики. Доступ користувачів забезпечується до представлених у мережі локальних ресурсів бібліотеки, до повнотекстових довідкових ресурсів Інтернету (енциклопедії, словники, довідники), бази даних з аналітичним розписом періодичних видань. Цезніме з персоналу проблеми тематичного та частково фактографічного пошуку. Вдосконалення інтерфейсів, орієнтованих на користувачів, засобів пошуку з можливістю формулювання, що постійно продовжується запитів природною мовою, експертних систем поступово знижує роль бібліографа, як

посередника між користувачем та інформацією [4, с. 14-18]. Це веде до збільшення запитів, які користувачі можуть виконувати самостійно.

Складні запити, як і раніше, можуть виконуватися на консультаційних пунктах, що може стати реальною альтернативою традиційному бібліографічному пункту. Звичайно ж, нова організаційна структура довідкового обслуговування спричинить необхідність вирішення цілого комплексу проблем:

- визначення оптимальної кількості працюючих співробітників на різних рівнях обслуговування;
- зміна вимог до професійної кваліфікації фахівців;
- розробка критеріїв оцінки складності запитів, що діють у межах конкретної бібліотеки;
- створення регламентуючих документів, що регулюють та узгоджують процеси виконання запитів, що реалізуються на первинному інформаційному та поглибленому довідковому рівнях обслуговування та низку інших проблем.

УЦ цілому, через вивільнення робочого часу створюються умови для організації поглибленого обслуговування, тобто більше часу приділятиметься складним запитам, виконання яких прирівнюється до наукових розвідок.

Особливе місце серед зарубіжних організаційних моделей довідкового обслуговування займає так званий «єдиний пункт обслуговування», що поєднує кафедру книговидачі та бібліографічний пункт [43, с. 20].

У вітчизняній практиці простежуються схожі тенденції, коли при декларованій та реально реалізованій жорсткій прив'язки бібліографічних пунктів до читальних залів, бібліографи не в змозі виконувати весь комплекс послуг, тобто одночасно виконувати запити загального та орієнтовного характеру, складні запити, здійснюючи пошук за електронним каталогом та іншим електронним ресурсам та надавати консультації щодо традиційних каталогів [55, с. 19]. Висока відвідуваність бібліографічних пунктів,

різноманітність запитів користувача, високий попит на окремі види інформації, кількість довідково-бібліографічних ресурсів, що збільшується, представлених в електронній формі, які можуть використовуватися під час виконання запитів на пункті, змусило бібліотеки йти шляхом спеціалізованого обслуговування.

В даний час ведуться проекти з організації центрів спеціалізованого обслуговування споживчої та екологічної інформації з передачею з довідково-бібліографічних підрозділів (якщо знову створені структури не входять до їх складу всіх запитів довідкового характеру за даними тематичними напрямками. По суті, це та сама переструктуризація обслуговування, але тільки виходячи не зі складності, а тематики одержуваних запитів. У бібліотеках повсюдно створюються підрозділи, що здійснюють доступ до ресурсів Інтернету, що саме по собі означає штучний поділ ресурсної бази на джерела на традиційних та електронних носіях, що заважає комплексному використанню всіх ресурсів під час обслуговування користувачів [38, с. 43].

Обговорювана проблема ролі бібліографічного пункту, як місця реалізації довідкового обслуговування лише з першого погляду може здатися організаційною. Насправді йдеться про зміну характеристик діяльності, що здійснюється. При цьому слід зазначити, що незважаючи на значну кількість публікацій та безліч експериментів з реорганізації довідково-бібліографічного обслуговування, довідкове обслуговування локальних користувачів переважно здійснюється все-таки на бібліографічних пунктах.

1.2. Спеціаліст з довідково-бібліографічного обслуговування

Традиційні визначення категорій та основ бібліотечного персоналу більше не відповідають дійсності, тому що автоматизація і відповідно трансформація більшості бібліотечних технологічних операцій призвела до того, що діяльність співробітників змінилася. Повинні бути створені нові організаційні структури та введено нові визначення для позначення

бібліотечних спеціалізацій. Це ствердження, застосовне до всіх груп персоналу бібліотек без винятку, перш за все, можна віднести і до бібліографів, а в контексті даної роботи - до бібліографів, які здійснюють довідкове обслуговування [54, с.37].

Впровадження інформаційних технологій у процеси обслуговування користувачів поставило професійне бібліотечне співтовариство перед необхідністю переосмислення ролі та місця бібліографа в сучасному електронному середовищі. Основне становище, що є відправним у численних теоретичних дискусіях, полягає в тому, що використання використання Інтернету, розвиток повнотекстових ресурсів та вільне представлення їх у мережі, а також самостійний доступ до них користувачів, що розширюється, можуть зрештою призвести до зникнення попиту на ті послуги, які традиційно надавали довідкові служби бібліотек, на потреби проміжній ланці між інформацією та користувачами [39]. Крім цього, комерціалізація інформаційного середовища веде до появи альтернативних бібліотекам організацій, установ та фірм, які починають надавати користувачам аналогічні послуги, створюючи та поширюючи інформаційні продукти та послуги. При цьому найчастіше це послуги інтелектуального характеру з пошуку, вилучення інформації та трактування даних, що містяться в джерелах.

Яка у такому разі доля бібліографів як професіоналів і чи збережеться довідкове обслуговування як напрямок бібліотечної діяльності? У плані довідкового обслуговування особливий інтерес викликають дві основні позиції, що часто протиставляються одна одній.

Сенс **першої позиції** зводиться до того, що на зміну довідковому обслуговуванню незабаром прийдуть повністю автоматизовані засоби доступу до інформації (зокрема експертні системи), які дозволять виключити бібліографів з системи обслуговування користувачів у традиційному її розумінні, як системи міжособистісної взаємодії користувач-бібліограф. Якщо бібліотеки, трансформувавшись із соціального інституту на програмно-технічні комплекси, поставлять бібліотечних фахівців перед необхідністю

стати персоналом, який обслуговує техніку, організує мережеві ресурси, здійснюючим зв'язок із співтовариствами (місцевими, навчальними, науковими, професійними), що займається інформаційним брокерством, то бібліографи природно виконуватимуть ряд нових функцій. Це визначить нові назви професійної спеціалізації – "інженер з доступу" (*knowledge engineer*), "інформаційний гуру" (*information guru*), "фахівець з електронної інформації" (*digital librarian*), "фахівець з інформаційного доступу" (*information access specialist*) [5, с. 296]. Зупинимось послідовно на кожній із названих вище спеціалізацій.

Можливості повного зникнення традиційного довідкового обслуговування, заснованого на міжособистісній взаємодії, що широко обговорюються, породжують радикальні ідеї поступової трансформації бібліографів, наприклад, в «інженерів доступу», які займаються організацією та управлінням знаннями. До їх обов'язків входить:

- ✓ складання знакових схем окремих предметних сегментів інформаційного простору (знана картографія);
- ✓ інженерія доступу;
- ✓ надання інформації користувачам у беззапитовому режимі;
- ✓ систематичний аналіз потреб користувачів у потрібній інформації.

Поява такої спеціалізації пов'язана з розвитком нової дисципліни «управління знанням» (*knowledge management*), що обґрунтовує інтегрований підхід до створення, організації, доступу та використання інформаційних ресурсів організації. На думку дослідників, що пропонують для обговорення ідею інженерії доступу, створення ефективнодіючих знаних схем у поєднанні з новітніми засобами пошуку інформації дозволять користувачам більше 75% своїх запитів виконувати самостійно, 25 % запитів, що залишилися, будуть виконуватися в режимі попереджувального інформування. Велика увага при цьому приділяється прогнозуванню можливих запитів, тому пошук та розповсюдження інформації середкористувачів здійснюється на основі результатів аналізу їх інформаційної потреби [29, с.4].

На мій погляд, дана модель трансформації функцій бібліографів і, відповідно, нова концепція обслуговування користувачів можуть бути визнані перспективними для подальшого теоретичного обґрунтування, але з низкою обмежень. Насамперед, слід зазначити, що подібні ідеї можуть бути життєздатні під час обслуговування окремих груп користувачів з вузько окресленим тематичним колом інформаційної потреби та чітко структурованою предметною областю (наприклад, окремі наукові спільноти, що обслуговуються спеціальними науковими бібліотеками; бізнес-спільноти, що працюють у певних сегментах ринку та обслуговуються діловими бібліотеками та ін.) [53, с. 56]. Якщо ж йдеться про сукупну користувальницьку аудиторію, що обслуговується бібліотеками різної типологічної приналежності (шкільними, публічними, університетськими), то застосування такої моделі не представляється можливим через занадто великий тематичний розкид інформаційних запитів навіть у окремих групах.

Поява ще однієї моделі сучасного інформаційного фахівця, а саме «фахівця з електронної інформації» (*digital librarian*), пов'язана з розвитком середовища електронних бібліотек, реальність існування якого підтверджується постійним кількісним зростанням повнотекстових ресурсів та інфраструктурою доступу, що вдосконалюється [44, с. 8]. Це збірна позначення всіх фахівців, які працюють у середовищі електронних бібліотек, які, окрім управління, створення, організації, отримання та розповсюдження електронної інформації та знань, будуть також забезпечувати електронне довідкове та інформаційне обслуговування. Один із провідних фахівців у галузі електронних бібліотек W. Arms (У. Арме), намагаючись відповісти на питання, чи збережеться в умовах електронної бібліотеки потреба у фахівцях з довідкового обслуговування, достеменно обґрунтовано зазначає, що засоби автоматизації багато в чому знижують цю потребу навіть у таких сферах, як медицина, де обсяг посередницьких послуг при виконанні інформаційного пошуку завжди був зазвичай більшим порівняно з іншими галузями знань. На його думку, подальше покращення користувальницьких

інтерфейсів і вдосконалення засобів пошуку вестиме до послідовного зникнення багатьох довідкових послуг, а навички посередників зможуть використовуватися тільки при проведенні складного інформаційного пошуку [18, с. 196-197].

Якщо для цього покоління електронних бібліотек характерна орієнтація на надання повних текстів документів шляхом автоматизованого інформаційного пошуку, наступне покоління буде орієнтоване на мультимедійну інформацію та використання засобів штучного інтелекту для її вилучення. Поява мультимедійних електронних бібліотек зумовить появу нового типу бібліотечного фахівця, який поєднує функції, які раніше виконували співробітники різних підрозділів – комплектатори, каталогізатори, бібліотекарі, бібліографи-пошуковики, бібліографи-аналітики. Професійна спеціалізація бібліографів у цій моделі перестає носити самостійний характер, а поєднується та зливається з іншими спеціалізаціями [3, с. 56]. У функції фахівця з електронної інформації входить управління електронної бібліотеки, що полягає в:

- організації та розповсюдженні електронних документів;
- підтримці електронного довідкового обслуговування;
- вилучення інформації із зовнішніх джерел, а також їх каталогізація та класифікація.

Загалом роль фахівців з довідкового обслуговування, які працюють з електронними, повинна видозмінитися від «реактивної» моделі діяльності (ініціатором взаємодії є користувач, який звертається до служби зі своїм запитом) до «про-активної» моделі (беззапитове консультування щодо пошуку інформації). Можливе перетворення бібліографа (фахівця з довідкового обслуговування) на «інформаційного гуру» може бути досліджено в контексті розвитку сучасного суспільства, де повсюдно використовуються у всіх сферах життя суспільства інформаційні технології є одним із факторів трансформації культурного та соціального оточення особистості. Вже зараз це оточення чи

середовище послідовно формується як середовище освітньо-навчальне, у зв'язку з чим функції багатьох соціальних інститутів починають трансформуватися у бік надання освітніх послуг [28]. Виходячи з цього, бібліотеки, чий сутнісні функції трактуються часто розширювально, у майбутньому ще більше зміцнять свій громадський статус освітньої установи, центру безперервної та продовжуючої освіти, а бібліотечні фахівці, включаючи і бібліографів, забезпечуватимуть не лише інформаційну підтримку освітніх процесів, а й брати участь у них найактивнішим чином.

Друга позиція щодо майбутньої бібліографічної спеціалізації полягає в тому, що довідкове обслуговування в найближчому майбутньому продовжує залишатися одночасно однією з базових функцій бібліотеки та основним організаційним засобом інтелектуального доступу до інформації. Інформаційні ж технології та середовище висувають нові об'єктивні вимоги до бібліографів у контексті підвищення рівня їхнього професіоналізму. Це зумовлює необхідність постійної та безперервної професійної освіти. Слід зазначити, що кваліфікаційні вимоги, які пред'являються зарубіжним бібліографам з погляду обсягу та різноплановості необхідних знань, дуже високі [10, с. 374-375]. Наприклад, дипломований спеціаліст з довідкового обслуговування в США повинен знати:

- ✓ структуру документального потоку за тими галузями знань, у яких спеціалізуються різні категорії користувачів бібліотеки;
- ✓ засоби пошуку інформації, включаючи онлайн-каталоги, пошукові системи, бази даних, веб-сайти, довідково-бібліографічні видання у традиційній та електронній формі, відео та звукозаписи;
- ✓ моделі інформаційної поведінки основних груп користувачів, які обслуговує бібліотека;
- ✓ принципи та форми як безпосереднього міжособового спілкування з користувачами, так і опосередкованої комунікаційної взаємодії з користувачами;
- ✓ особливості впливу технологій на зміну структури інформації;

- ✓ законодавство з авторського права та захист інтелектуальної власності;
- ✓ стандартні програми з формування інформаційної компетентності/інформаційної культури користувачів.

Наприклад, Асоціація вузівських бібліотек США (Association of Research and College Libraries (ACRL)) розробила такий стандарт, який діє в бібліотеках системи вищої школи. Практичні навички повинні включати методи оцінки джерел інформації, методики проведення заходів у рамках підтримки безперервної освіти населення, прийоми використання теоретичних моделей у щоденній роботі, основи планування, обліку та контролю всіх здійснених процесів. Високий рівень загальноосвітньої підготовки фахівців визнається інтегральною частиною сукупних професійних знань [52, с.44]. Обов'язковою умовою професійної компетентності визнається послідовне оновлення знань у рамках формальних заходів щодо підвищення кваліфікації та особистої самостійної освіти. Відомо, що для зарубіжного довідкового обслуговування характерне використання процесів обслуговування професійних бібліографів. Мова йде про випускників бібліотечних факультетів університетів, які отримали спеціальну підготовку щодо організації різних аспектів довідкового обслуговування. Передбачається, що такий персонал може:

- правильно розпізнати різницю в рівнях інформаційної потреби користувачів;
- кваліфіковано провести передпошукове інтерв'ю для виявлення реальних інформаційної потреби користувачів та правильного формулювання запиту;
- виконати запит будь-якої складності [256-259].

Однак незважаючи на відмінність функціональних обов'язків бібліографів, що працюють на різних ділянках обслуговування, сутність їх діяльності, а саме спілкування і пошук інформації, залишаються незмінними. Разом з тим, зрозуміло, що збереження в електронному середовищі основної функції бібліографів, а саме надання користувачам інформації, що

задовольняє їх інформаційну потребу, висуває нові кваліфікаційні вимоги до спеціалістів.

РОЗДІЛ II.
АНАЛІЗ ДОВІДКОВО-БІБЛІОГРАФІЧНОГО
ОБСЛУГОВУВАННЯ ЛОКАЛЬНИХ КОРИСТУВАЧІВ БІБЛІОТЕК В
ЕЛЕКТРОННОМУ СЕРЕДОВИЩІ

2.1 Електронний каталог як основний засіб бібліографічного доступу

Виконання бібліографом запитів локальних користувачів традиційно базувалося використанні довідково-бібліографічного фонду і довідково-пошуковий апарат бібліотек. Розширення видових та змістовних кордонів ресурсної бази багато в чому змінило можливості ношу, проте це не спричинило появи принципово нових форм обслуговування. Під час виконання запитів з використанням електронних локальних бази даних, електронного каталогу, бази даних на онлайн-ресурсах загальноприйнятий технологічний ланцюжок "користувач – запит – бібліограф – пошук інформації – відповідь" залишається незмінним, лише із заміною традиційного пошуку автоматизованим [2]. Звичайно, якщо йдеться про звернення користувача до бібліографа, а не про самостійний пошук інформації. Найбільш поширеною формою автоматизованого інформаційного пошуку є бібліографічний пошук інформації по електронному каталозі бібліотек, формування та підтримка яких стали повсюдними у бібліотечних установах країни.

Однак, незважаючи на широку поширеність електронних каталогів у вітчизняних бібліотеках та нагромаджений досвід їх використання, сам феномен електронного каталогу, як нової форми організації доступу до інформації, поки що не отримала належного теоретичного осмислення. Відсутні як науково обгрунтовані визначення, а й ті, які містили сутнісні характеристики основного засобу бібліографічного пошуку [37, с.111].

Все частіше електронний каталог починає розглядатися як особливе пошукове середовище, як основний засіб тематичного пошуку. Широке трактування електронного каталогу як пошукового середовища, що вимагає спеціальних знань та навичок роботи з комп'ютером, вибору полів для пошуку,

формулювання запитів, розробки стратегії пошуку та оформлення його результатів, дозволяє використовувати її лише у сфері вивчення та навчання користувачів. Визначення, що ототожнюють електронний каталог або тільки з бібліографічними базами даних бібліотеки, або з одним із модулів автоматизованої інформаційно-бібліотечної системи OPAC (онлайн- каталог (OPAC (Online Public Access Catalogue), вузькі за змістом і відбивають лише з його функцій [1].

У першому випадку це структура каталогу, а в другому засіб доступу. Ще одне визначення електронного каталогу, як метаінформаційної системи допомагає формулювати вимоги до електронного каталогу і окреслити коло необхідних методів і засобів його створення. Крім цього, зараз точно не визначено співвідношення понять «електронний каталог» та «бібліографічна база даних».

На наш погляд, найбільш точно визначення, що відображає комплексний характер каталогу, а отже сприяє розумінню його функціонування саме в контексті довідково-бібліографічного обслуговування, представляє електронний каталог як сукупність трьох основних частин, а саме: частини, що включає бібліографічні відомості, частини, що включає авторитетні дані, та частини, що включає відомості про примірник (циркуляцію документа).

Бібліографічні відомості надають інформацію про документ в цілому, авторитетні дані дозволяють здійснювати пошук не тільки за основними елементами бібліографічного запису, а й за темою, а відомості про примірник дають можливість визначати місце зберігання документа у конкретному фонді бібліотеки [12].

Прийнято вважати, що електронний каталог є автоматизованим аналогом сукупності наявних у бібліотеці алфавітного, систематичного та предметного каталогів, що повністю їх замінює при пошуку інформації. Однак насправді електронний каталог це інша, новасутність, а не конгломерат усіх традиційних каталогів. У зв'язку з цим провідні спеціалісти в галузі каталогізації зазначають, що якщо раніше вітчизняна теорія Бібліотечно-бібліографічних

інформаційно-пошукових систем розвивалася стосовно традиційних карткових каталогів, виділяючи серед них самостійні типи залежно від принципів групування бібліографічних записів та типів запитів, то в даний час замість системи каталогів бібліотеки мають один каталог, що відповідає на всі типи запитів. Головною відмінною особливістю електронного каталогу у функціональному плані є його «інтегральність», тобто здатність забезпечити ризання будь-якого завдання, що реалізується за допомогою будь-якого з традиційних каталогів. До таких завдань належать ідентифікація конкретних документів з відомих елементів бібліографічного запису з подальшим визначенням місцезнаходження у фондах бібліотеки, а також виявлення всіх видань з певного предмета [15, с. 140-141].

Практично ті ж завдання вирішуються бібліографами і в рамках довідково-бібліографічної інформації.

Таким чином, пошук в електронному каталозі бібліотеки, що забезпечує оперативне знаходження необхідних бібліографічних записів, що відповідають запиту користувача, став альтернативою традиційному бібліографічному пошуку, що виконується бібліографами у процесах обслуговування.

З початком активного використання інформаційних технологій для автоматизації бібліотечних технологічних процесів бібліографічні ресурси стали розглядатися як сукупність:

- ✓ різних форм бібліографічних джерел із лінійно організованим текстом;
- ✓ бібліотечних карткових каталогів та бібліографічних картотек, що дозволяють змінювати склад та структуру ресурсів;
- ✓ бібліографічних бази даних.

Однак з нарощуванням обсягів електронний каталог починає займати особливе місце у цій сукупності, що дозволяє в контексті цього дослідження під електронним каталогом розуміти одночасно, як основний електронний бібліографічний ресурс будь-якої бібліотеки, так і засіб доступу, використання

якого трансформує практику виконання запитів користувачів та їх самостійний пошук необхідної інформації.

Відомо, що практично всі електронні каталоги вирости з локальних автоматизованих інформаційно-бібліотечних систем, що спочатку орієнтовані на реалізацію функції каталогізації та генерування пошукових масивів інформації. Пізніше до автоматизованих інформаційно-бібліотечних систем було додано інтерфейс публічного доступу, що значно змінило взаємодія «користувач-бібліограф» [45, с.162].

Перше покоління. Параметри бібліографічного пошуку обмежені основними елементами бібліографічного запису, тобто є можливість пошуку за автором, назвою, і навіть за контрольним номером записи. Результат пошуку представляється як списків коротких бібліографічних записів, переважно, не стандартизованих.

Друге покоління. Серйозним досягненням у розвитку автоматизованого бібліографічного пошуку стала реалізація можливості пошуку тільки основним, а й факультативним елементам бібліографічного запису, які також стали використовуватися як точки доступу при пошуку інформації в електронному каталозі. Це дата та місце видання, мова публікації, тип видання. Пошукові ж параметри були покращені за рахунок розширення можливостей пошуку за ключовими словами, предметними рубриками та придомогі логічних операторів. Можливість вибору предметних рубрик із нормалізованих словників та його об'єднання у межах одного пошукового розпорядження дозволила створювати складніші пошукові стратегії. Застосування додаткових точок доступу, забезпечивши більш високу ефективність тематичного пошуку, виявили необхідність розробки цілого ряду дуже точних механізмів пошуку, таких, наприклад, як аналіз релевантності результатів пошуку [30, с. 66-68].

Важливою позитивною особливістю другого покоління електронного каталогу стала поява функції перегляду результатів пошуку зможливістю їх розвантаження у стандартизованій друкованій формі. Крім того, користувачам

була надана можливість вибору формату показу бібліографічного запису та його отримання як у вигляді короткого, так і повного опису. З'явилися інтерфейси, орієнтовані певний рівень комп'ютерної та інформаційної грамотності користувачів – для «новачків» та «дослідних» користувачів [47, с. 336]. Для інтерфейсів користувача другого покоління електронного каталогу також характерні такі функції як комунікативний, зворотний зв'язок, пояснювальний, навігаційний, ілюстративний, навчальний та ін.

Третє покоління. Для даного етапу розвитку електронного каталогу та, відповідно, автоматизованого бібліографічного носу характерно наявність засобів допомоги користувачам, які в доступній формі розкривають можливості пошуку, перегляду, відбору та виведення його результатів. Реалізовано можливості формулювання запиту природною мовою. Забезпечені можливості доступу до словників та авторитетних файлів.

Четверте покоління. Появі кожного нового покоління електронного каталогу передували технологічні та програмні розробки, що вдосконалюють доступ та дозволяють підтримувати статус ОРАС як основного засобу бібліографічного пошуку в бібліотеках. Черговий (поки що останній) виток розвитку інформаційних технологій зумовив можливість представлення ОРАС у веб-середовищі. У загальному, будь-яке використання перспективних розробок завжди передбачає появу інноваційних як по формі, і за функціями товарів. Однак, на думку фахівців, незважаючи на те, що веб-орієнтовані ОРАС функціонують у новому середовищі, що забезпечує можливість доступу для віддалених користувачів, вони не можуть розглядатися як інноваційні засоби доступу, оскільки їх управління та підтримка залишаються на рівні попереднього покоління ОРАС. Це ж відноситься до бібліографічних баз даних електронного каталогу, зміст та структура яких також не змінилися. Разом з тим, до позитивних досягнень останнього покоління ОРАС можна, наприклад, віднести уніфікацію надання бібліографічних записів з екранів ОРАС відповідно до національних та міжнародних рекомендацій контролю [46, с.393-394].

Як перспективні напрями розвитку ОРАС можуть розглядатися «бібліографічне насичення» каталожних записів (включення змістів та оглядів, надання посилань від бібліографічних записів до відповідних електронних ресурсів), а також розвиток функцій ОРАС, що базуються на стандартних можливостях мережеских пошукових системах та онлайн-книгарень. Останній напрямок пов'язаний з одночасним доступом як до бібліографічних записів, що відображають фонди конкретної бібліотеки, і до віддаленим мережеским ресурсам [23].

Разом з тим, у бібліотеках дедалі більше застосування знаходять два програмно-технологічні рішення, які суттєво розширюють рамки бібліографічного пошуку.

Перше – це забезпечення доступу через єдиний інтерфейс не тільки до електронного каталогу конкретної бібліотеки, але і до бази даних, онлайн-служб та будь-яких інших баз даних, технологічно сумісними з ОРАС.

Таким чином забезпечується не лише «єдиний вхід» у сукупний масив використовуваної під час пошуку інформації, а й реалізується можливість інтеграції ОРАС з як внутрішніми, і зовнішніми ресурсами переважно у межах локальної мережі. Реалізація на практиці таких розробок зумовила появу нової функції ОРАС – функції загальної навігації [22].

Неможливо не відзначити і тенденцію дедалі активнішого формування та відповідно використання у довідково-бібліографічного обслуговування зведених електронних каталогів, що є масивами бібліографічної інформації про документи з адресами. На даний момент у світі виділяються такі типи зведених електронних каталогів:

- ✓ комерційні бібліографічні системи, які здійснюють розподілену корпоративну каталогізацію, але не мають актуалізованої інформації щодо доступності конкретного видання;
- ✓ зведені електронні каталоги, які є подальший розвиток системи колективної каталогізації;

- ✓ суміщені зведені каталоги, які є об'єднання бібліотечних автоматизованих систем.

Цінність будь-якого електронного каталогу щодо довідково-бібліографічного обслуговування визначається:

- обсягом і хронологічною глибиною бібліографічної бази даних (чи повністю електронний каталог розкриває фонди, якщо ні – то в якій степені);
- якістю бібліографічних записів, тобто максимально повним відображенням інформації про документ через поля машиночитаного формату, можливістю подання бібліографічної інформації в різних формах згортання – від короткого бібліографічного опису до повного запису в MARC-форматі, а також авторитетному контролю контрольованих точок доступу;
- рівнем лінгвістичного забезпечення електронного каталогу, що розподіляє можливості та ефективність пошуку інформації (наявність вбудованих словників, довідників, авторитетних файлів та ін.);
- комфортністю інтерфейсу ОПАС, що включає не тільки основні функції пошуку, перегляду та виведення результатів, а й додаткові можливості обслуговування.

Оскільки пошук по електронному каталогу в бібліотеках здійснюється зазвичай користувачами самостійно, зменшується кількість тематичних запитів, а також запитів, пов'язаних з пошуком конкретних видань, виконуваних бібліографами. Природно, що ефективність використання електронного каталогу насамперед визначається хронологічною глибиною і обсягом бібліографічної бази даних [35, с.6].

Безумовно, яким би високим не був рівень автоматизації бібліографічного пошуку, це не вирішує всіх проблем надання користувачеві інформації, що відповідає його запиту. Переважно це проблеми тематичного пошуку, на які звертають увагу як зарубіжні, так та вітчизняні фахівці.

Рішення бачиться в автоматичному індексуванні повних текстів документів, але тоді бібліографічний пошук перестає бути пошуком бібліографічним, а плавно переходить у повнотекстовий.

2.2. Онлайн-середовище бібліотек: етапи та особливості формування

Розгляд обслуговування користувачів CD-ROM-ресурсами у межах цього дослідження не є доцільним, що з подібним характером пошуку у базі даних, представлених на компакт-дисках, та баз даних, доступних користувачам у режимі онлайн. По-перше, найчастіше це бібліографічні масиви ідентичного змісту з однаково організованими даними, головне відмінність яких у тому, що онлайн-базы даних зберігаються поза бібліотеки, доступні лише через телекомунікаційні канали і зазвичай на платній основі, а CD-ROM ресурси доступні безпосередньо в бібліотеці, як на окремих робочих станціях, так і в мережевому режимі, тобто з будь-якої робочої станції, підключеної до локальної мережі. По-друге, CD-ROM та онлайн-ресурси представляють однакові пошукові можливості: предметний пошук за допомогою контрольованих словників або ключових слів [9].

Основна ж відмінність їх полягає в оперативності подання інформації, яка значно вища для онлайн-ресурсів, що пояснюється їхньою регулярною актуалізацією. Крім того, особливості використання CDROM ресурсів у довідково-бібліографічного обслуговування розглянуті у вітчизняній професійній літературі досить докладно, а також їх пошукові можливості щодо онлайн-ресурсів, що дають користувачеві ряд переваг, що варіюються в залежності від цілей пошуку та характеру шуканих документів [17].

Історія розвитку онлайн-середовища (розуміється як сукупність інформаційних масивів, розміщених на серверах рунних організацій, генераторів та агрегаторів баз даних, доступних для віддалених користувачів за допомогою використання телекомунікаційних технологій як безкоштовно, так і на комерційній основі) тісно пов'язана з еволюцією інформаційних

технологій загалом та бібліотечних технологій зокрема [50, с.23]. До основних технологічних розробок, що забезпечили розвиток онлайн-доступу, належать:

- ✓ поява електронна обчислювальна машина, що працюють у режимі поділу часу, що дозволяє великій кількості користувачів одночасно взаємодіяти із системою;
- ✓ створення інтерактивного програмного забезпечення;
- ✓ розробка методів високошвидкісної обробки та вибірки з інформаційних масивів;
- ✓ поява комп'ютерних терміналів та компактних персональних комп'ютерів, здатних передавати, отримувати та відображати інформацію на дисплеї;
- ✓ розвиток телекомунікаційних мереж, що забезпечують швидку передачу даних.

Слід зазначити, що необхідною умовою ефективного онлайн-пошуку є поширення процесів машинної обробки даних та наявність масивів машиночитаної інформації. Формування таких масивів почалося одночасно з відпрацюваннями методик автоматизованого пошуку і може бути віднесено до кінця 1960-х – початку 1970-х рр., коли багато видавництв, що випускають друковані бібліографічні, реферативні та довідкові видання, почали комп'ютеризувати процеси їх підготовки [48, с.10-11]. Комп'ютеризовані технології редагування текстів та фотонабору, що використовуються для спрощення видавничого процесу та зниження вартості виробництва, вимагали переведення бібліографічної та іншої інформації в машиночитану форму. Тому вихідні електронні довідково-бібліографічні бази даних першого покоління були «побічним» продуктом підготовки друкованих видань і зовсім не розглядалися як спеціальний засіб бібліографічного пошуку.

Сучасний етап розвитку онлайн-доступу пов'язаний з новими технологічними розробками в галузі електронних бібліотек. Доступ до повних текстів книг, періодичних видань, звітів та інших документів з одночасним наданням їхнього бібліографічного опису.

Бібліотеки можуть організовувати пошук в Інтернеті таким чином. По-перше, через пошукові системи Інтернету, отримуючи доступ до безкоштовних баз даних із бібліографічною та довідковою інформацією. Потім користувачі бібліотек, використовуючи спеціальне програмне забезпечення, отримують можливість доступу до цих ресурсів для виконання різних пошукових операцій. По-друге, шляхом купівлі або підписки на онлайн бази даних, що включають одночасно бази даних довідкового характеру, доступні з сайту бібліотеки переважно користувачів локальної мережі. І, по-третє, шляхом завантаження довідкових баз даних на сервер та підключення до інтегрованої системи бібліотеки. Обсяг онлайн-послуг, що надаються бібліотеками у світовому масштабі, швидко зростає. У зарубіжній професійній літературі розвиток онлайн пошуку зазвичай ілюструється прикладами зростання обсягу виробництва бази даних, кількістю фірм-розповсюджувачів інформації та послуг та іншими статистичними показниками. Слід зазначити пильний інтересвітчизняних фахівців до динаміки розвитку світового інформаційного ринку електронних продуктів та послуг, що відбилося як в аналітичних оглядах.

Виходячи з такого загального розуміння проблеми, необхідним є створення Національної електронної бібліотеки як комплексного загальнодержавного проекту, що має культурно-історичне, наукове та освітнє значення. Варто ще раз наголосити на унікальному потенціалі електронних бібліотек для забезпечення якісно нового рівня доступності матеріалів національної духовної, історичної, літературної, громадсько-політичної, філософської, культурної та наукової спадщини [49, с. 333]. При цьому розбудова загальнодержавної електронної бібліотечної системи може ефективно сприяти духовно-культурній і політичній консолідації українців у всьому світі завдяки зростанню доступності духовно-культурної, суспільно-політичної та освітньо-наукової національної спадщини, а також спільній активній участі в її збереженні й актуалізації [20].

Серед першочергових завдань у рамках вирішення комплексної проблеми створення Національної електронної бібліотеки, враховуючи зазначені вище загальний підхід, а також завдання якомога повнішого використання електронних бібліотечних та інших інформаційних ресурсів у вітчизняній освіті та науці, можна виділити такі:

Міністерству освіти і науки України, Міністерству культури України, Державному агентству з інвестицій та управління національними проектами України, Міністерству інфраструктури України із залученням Національної академії наук України, Національної академії педагогічних наук України, Національного інституту стратегічних досліджень розробити план конкретних дій щодо створення і розвитку комплексного загальнодержавного проекту електронної бібліотечної системи.

Міністерству освіти і науки України, Міністерству культури України, Національній академії наук України здійснити інвентаризацію існуючих зібрань наукових та освітніх матеріалів у цифровому форматі та забезпечити поширення найкращого досвіду.

Міністерству освіти і науки України забезпечити розробку та початок впровадження у широку освітню і наукову практику вищої школи єдиних стандартів оформлення та депонування наукових публікацій (формати, метадані, єдині вимоги до термінів і умов розміщення).

Міністерству освіти і науки України, Міністерству культури України із залученням Національної академії наук України, галузевих академій наук України визначити шляхи інтенсифікації процесу переведення в електронний формат (оцифрування) бібліотечних фондів, матеріалів музейних фондів.

Міністерству освіти і науки, Міністерству культури України вирішити питання щодо професійної підготовки спеціалістів, які безпосередньо займатимуться широким упровадженням комп'ютерних та мережних технологій у наукову і освітню практику.

РОЗДІЛ III.
ШЛЯХИ РЕАЛІЗАЦІЇ ДОВІДКОВО-БІБЛІОГРАФІЧНОГО
ОБСЛУГОВУВАННЯ ВІДДАЛЕНИХ КОРИСТУВАЧІВ БІБЛІОТЕК В
ЕЛЕКТРОННОМУ СЕРЕДОВИЩІ

3.1. Віртуальні довідкові служби, як форма організації онлайн довідково-бібліографічного обслуговування

У вітчизняних бібліотеках для позначення організаційних форм в онлайн довідково-бібліографічному обслуговуванні використовується визначення «віртуальні довідкові служби». Скорочено вони позначаються також як служби «віртуальна довідка». Такі служби створюються на базі переважно публічних та обласних універсальних наукових бібліотек України [25, с.6].

Створені служби орієнтовані на обслуговування віддалених користувачів та надання їм у відповідь на запити готової інформації, як довідково-бібліографічного, так і повнозмістового характеру. Інформація може надаватися як у вигляді посилань на наявні мережі ресурси, так і в досить звичній для користувачів формі – вигляді бібліографічних списків, і навіть фактографічних даних. Можливе надання консультативної допомоги та самостійного носія необхідної інформації.

Поява у вітчизняних бібліотеках перших довідкових служб, що обслуговують віддалених користувачів у режимі «запит-відповідь», цілком закономірна та обумовлена низкою об'єктивних причин:

- ✓ появою значної кількості ресурсів Інтернету довідково-бібліографічного та повнозмістового характеру, які можуть використовуватись при виконанні запитів власників;
- ✓ формуванням нової аудиторії аудиторії бібліотек, що відчують потребу в цілодобовому доступі до електронних каталогів бібліотек у отриманні послуг з надання електронних копій документів, а також у допомозі висококваліфікованих бібліографів [21];

- готовністю професійної спільноти до освоєння нових форм обслуговування користувачів.

Крім цього, створення віртуально-довідкових служб підготовлено наявними традиціями обслуговування віддалених користувачів у бібліотеках. Слід зазначити також програмно-технологічну оснащеність бібліотек та наявність технічної інфраструктури, що дозволяє взаємодіяти окремим територіально роз'єднаним бібліотекам та сформованим професійним груп. Останнє особливо важливо, оскільки саме програмне забезпечення в даний час лежить в основі всіх нових форм обслуговування локальних та віддалених користувачів. Як зазначалося, за кордоном віртуально-довідкові служби з'явилися понад десяток років тому

На даний час їм притаманні:

- широка поширеність віртуально-довідкових служб у всіх типах бібліотек, включаючи публічні, університетські, наукові, спеціальні та національні;
- корпоративне об'єднання служб за територіальними, типологічними, проблемно-тематичними ознаками;
- використання всіх форм взаємодії з віддаленими користувачами, включаючи електронну пошту, використання технології чат-спілкування та веб-форми запитів, представлених на сайтах бібліотек;
- жорстка стандартизація процесів обслуговування [6, с. 88-91];
- орієнтація на надання готової інформації, у більшості випадків – переадресація користувачів до мережевих ресурсів;
- використання віртуальних довідкових служб не лише для виконання запитів користувачів, а й для їхнього навчання.

При розгляді віртуальних довідкових служб звертаємо увагу на той факт, що практично всі елементи системи традиційного довідково-бібліографічного обслуговування присутні в їх мережевому аналозі: користувачі та їх запити; бібліографи та відповіді запити; ресурсна база, що використовується при виконанні запитів, у тому числі фонд виконаних довідок.

Існують і звичні зв'язки, що об'єднують перелічені елементи в єдине ціле, наприклад: технологію виконання запитів, а також організаційні форми обслуговування. У попередніх параграфах ми вже зупинялися на аудиторії віддалених користувачів та розглядали різні технологічні варіанти їх обслуговування. Значну увагу було приділено і формуванню онлайн довідково-бібліографічного фонду, що використовується з метою довідково-бібліографічного обслуговування віддалених користувачів. Видається необхідним тепер розглянути такі складові компоненти роботи віртуально довідкових служб, як запити користувачів, відповіді персоналу, а також виявити та охарактеризувати моделі віртуально довідкових служб, що формуються.

Відповіді на запити користувачів.

Як самостійний елемент системи довідково-бібліографічного обслуговування зазвичай розглядається відповідь на разовий запит користувача, який у традиційному середовищі може сприймати форму бібліографічної довідки, бібліографічної консультації, відмови у довідково-бібліографічному обслуговуванні, пере направлення користувачів в інші бібліотеки. У віртуальному варіанті обслуговування відповідь на запит користувача може бути представлений у формі: методичної консультації з пошуку інформації, відмови у виконанні запиту, перенаправленні в інші віртуальні довідкові служби. Зупинимось на всіх перелічених формах відповідей.

Довідки.

Одиницею виміру змісту традиційного довідково-бібліографічного обслуговування є бібліографічна довідка. Бібліографічна довідка – це відповідь на разовий запит, що містить бібліографічну інформацію про наявність та (або) місцезнаходження документа (адресна довідка), про зміст бібліографічної інформації з певної теми (тематична довідка); про відсутні або спотворені у запиті елементи бібліографічного опису (уточнююча довідка).

Фактографічна довідка – відповідь на запит, що містить фактичні відомості. Фактографічна довідка, як і бібліографічна, в більшості випадків також містить бібліографічну інформацію, як посилання на джерело інформації. Тому часто у традиційному довідково-бібліографічного обслуговування фактографічна довідка сприймається як бібліографічна. В онлайн довідково-бібліографічному обслуговуванні не можемо застосовувати визначення «бібліографічний» щодо базового поняття «довідка», оскільки користувач може вимагати не тільки бібліографічну, а й повнотекстову інформацію, подану в електронній формі або в Інтернеті, або у повнотекстових бази даних. Відповідно, кінцевий результат роботи бібліографа у вигляді довідки може надаватися користувачеві у вигляді бібліографічної інформації, а й у вигляді посилань на повні тексти документів. Технологічно бібліографічна довідка включає:

Разовий бібліографічний запит + бібліографічний пошук + відповідь користувачеві

При цьому під бібліографічним пошуком стосовно довідково-бібліографічного обслуговування ми розуміємо пошук інформації щодо сукупності елементів бібліографічного опису. Відповідно технологічного механізму при онлайн-обслуговуванні включає:

Разовий запит користувача (без визначення ступеня згортання інформації, що надається) + бібліографічний/повнотекстовий пошук інформації + відповідь користувачу

Виходячи з вищезазначеного, пропонуємо розглядати будь-яку відповідь, надану віддаленому користувачеві у віртуально-довідковій службі, як кінцевий результат роботи бібліографа над запитом і визначати його як

«довідка». Довідки віртуально-довідкової служби можуть поділятися за родом інформації, що видається: тематичні; адресно-уточнюючі та фактографічні.

Тематичні довідки віртуально-довідкової служби можуть надаватися у різному вигляді. Так, насамперед це можуть бути списки, що складаються з бібліографічних описів традиційних видань. Тематичні довідки можуть також перебувати зі списків документів, які розміщені в Інтернеті, які служби йдуть по шляхи надання списку гіперпосилань, що позначають розташування таких документів у мережі (URL). Звісно ж, якісніший рівень виконання запитів забезпечується лише тому випадку, якщо такий список супроводжується бібліографічним описом мережного ресурсу чи документа.

При цьому зауважимо, що електронна адреса документа, розміщеного в мережі (URL), є складовою бібліографічного опису. Найчастішим варіантом тематичної довідки при онлайн довідково-бібліографічному обслуговуванні є надання комбінації бібліографічних списків та списків електронних адрес [31, с. 32, 37].

За трудомісткістю виконання довідки поділяються на прості та складні. У традиційному варіанті в основі поділу бібліографічних довідок на прості та складні лежить ресурсна забезпеченість, необхідність перегляду значної кількості джерел за великий хронологічний період, необхідність їх посторінкового перегляду. В онлайн-варіанті прості довідки мають на увазі відповідь на запит користувача, при якому користувачеві видається бібліографічний список, який отримується в результаті автоматизованого пошуку в електронних каталогах та бази даних без подальшого редагування.

Складні довідки – це довідки, під час яких бібліограф:

- 1) здійснює угруповання матеріалу, одержуваного в результаті автоматизованого пошуку та якісного відбору;

- 2) використовує традиційний довідково-пошуковий апарат (каталоги, картотеки) та додає до бібліографічного списку додаткові записи, що набиваються вручну.

Під час виконання тематичних довідок обов'язковою умовою є приведення бібліографічних описів відповідно до чинного Державного стандарту України (ДСТУ).

Тематичні довідки передаються до традиційної служби довідково-бібліографічного обслуговування, якщо обсяг інформації, що видається, може перевищувати двадцять бібліографічних описів. Необхідно відзначити трудомісткість роботи, що виконується бібліографами.

Адресно-уточнюючі запити є запитами, пов'язані з наданням користувачам уточненої бібліографічної інформації про конкретне видання та місце його зберігання. Форма видачі – бібліографічний опис документа та шифр зберігання у конкретній бібліотеці.

Досить часто віддалені користувачі звертаються до віртуальної довідкової служби з проханням уточнити, чи мають конкретні видання електронні варіанти та за якою адресою в мережі ці електронні варіанти можна знайти.

Фактографічні запити можуть надаватися у вигляді конкретних даних із зазначенням традиційних та електронних джерел інформації, звідки вилучалися дані (бібліографічна інформація), а також у вигляді посилання на повнотекстовий документ, що містить потрібну фактографічну інформацію.

Методичні консультації щодо пошуку інформації у віртуальних довідкових службах включають надання віддаленим користувачам текстової інформації навчального характеру, яка роз'яснює, як користуватися електронними ресурсами бібліотеки (електронним каталогом, окремими локальними базами даних), а також орієнтуватися в українських та зарубіжних інформаційних ресурсах. Можливе надання інформації щодо правил оформлення бібліографічного списку, складання бібліографічного опису, систематизації документів, їх анотування та реферування. На практиці консультація може виконуватися в комплексі з довідкою. До консультацій належать також відповіді на запити пов'язані з режимом роботи бібліотеки та

її підрозділів, розкладання читальних залів, окремих частин довідково-пошукового апарату, умовами надання сервісних послуг тощо [19].

Відмова у виконанні запиту провадиться у разі некоректного формулювання запиту, а також коли запит не може бути виконаний відповідно з прийнятими у віртуальній довідковій службі обмеженнями (наприклад, можуть прийматися запити, пов'язані з наданням інформації розважального характеру, наданням готових студентських рефератів та інших).

Перенаправлення запиту до інших віртуальних довідкових служб (переадресування запиту) також є формою довідки і позначає надання контактної інформації про ті служби, які можуть виконати запит більш оперативно та якісно. Відразу відзначимо, що всі працюючі в російському інформаційному просторі віртуальні служби мають ряд схожих характеристик, до яких відносяться:

- як основний засіб взаємодії з віддаленими користувачами переважно використовується веб-форма запитів;

- практично всі служби зберігають результати пошуку інформації, формуючи каталоги, масиви чи бази даних виконаних запитів, що дозволяють користувачам самостійно здійснювати пошук інформації перед безпосереднім зверненням до бібліографів;

- стислі терміни виконання запитів, що тягне у себе вже жорстке обмеження кола використовуваних джерел (для цілого ряду служб це лише ресурси Інтернету);

- відсутність бібліографічного інтерв'ю, що проводиться у традиційній практиці уточнення запитів користувачів;

- відсутність розроблених механізмів зворотного зв'язку, що не дозволяє проводити оцінку якості інформації, що надається, а значить, і якості обслуговування [32, с. 140, 142].

Крім цього, всі вітчизняні віртуально-довідкові служби підтримують багатоетапну технологію:

1 етап – отримання запитів користувачів;

2 етап – сортування та розподіл запитів різного ступеня складності серед бібліографів залежно від їхньої галузевої спеціалізації та рівня професійної кваліфікації. Якщо за кордоном даний технологічний етап може здійснюватися автоматично шляхом зіставлення метаданих запиту з метаданими бібліотеки або конкретного бібліографа, то у вітчизняних службах існує практика розподілу запитів адміністратором системи. Однією із складових етапу сортування є фільтрація, яка полягає у виявленні запитів характеру.

3 етап - складання плану відповіді та підготовка його тексту:

1. виявлення основних факторів, що впливають на підготовку відповіді (вік, рівень освіти користувача, мета запиту);
2. вилучення необхідної інформації з джерел інформації;
3. оформлення відповіді у прийнятій у межах конкретної служби формі;
4. надсилання відповіді користувачу.

Отже, до технічних проблем можна віднести необхідність створення вітчизняних програмних продуктів, що підтримують обслуговування віддалених користувачів в режимі запит-відповідь, порівнянних із зарубіжними аналогами. Тільки вирішивши ці проблеми, вітчизняні бібліотеки зможуть сформувавши єдиний довідковий простір країни, а потім інтегруватися у світову спільноту та брати участь у міжнародних проектах нарівні із зарубіжними бібліотеками.

3.2 Автоматизовані бази знань: напрямки формування та удосконалення навичок в довідково-бібліографічному обслуговуванні на прикладі студентської бібліотеки

Описані вище форми онлайн довідково-бібліографічного обслуговування є відображенням форм і методів традиційного довідково-бібліографічного обслуговування в Інтернеті, технологічна особливість реалізації яких полягає лише в тому, що для їх виконання використовуються сучасні програмні забезпечення та засоби зв'язку. Принципово новим явищем стало створення систем, побудованих за принципом повністю автоматичного надання

інформації у відповідь на запит користувача, а також розподілених систем довідкового обслуговування з можливістю перерозподілу запитів по мережі. Для позначення систем, побудованих за принципом повністю автоматичного надання інформації у відповідь на запити користувачів, використовуються визначення *бази знань (knowledge base)* і *повністю автоматизована довідкова служба (fully automated reference services)*. Визначення ці багатозначні і можуть використовуватись у різних контекстах, зокрема, при розгляді проблем, пов'язаних із створенням штучного інтелекту, а також проектуванням експертних систем. Щодо онлайн довідково-бібліографічного обслуговування дані терміни позначають автоматизований архів виконаних запитів, що дозволяє осушувати одиничні та множинні пошукові операції відповідно до заздалегідь заданих параметрів. Загалом визначення «база знань» застосовується до подібних архівів, на наш погляд, не зовсім коректно через неясне трактування самого терміна «знання» і відсутності його розмежування з терміном «дані» [24]. Очевидно, що якщо мова йде про знання, то вони повинні мати цілу низку характеристик, які дозволяють відрізнити їхню відмінність від даних. Наприклад, у сфері експертних систем термін «знання» набув специфічного змісту. Під цим терміном розуміється форма надання інформації, електронна обчислювальна машина, якій притаманна:

- Внутрішня інтерпретованість (коли кожна інформаційна одиниця має унікальне ім'я, за яким система знаходить, а також відповідає на запити, у яких це ім'я згадано);
- структурованість (включення одних інформаційних одиниць у склад інших);
- зв'язність (можливості встановлення тимчасових, просторових або іншого роду відносин);
- семантична метрика (можливість встановлення відносин, що характеризують ситуаційну близькість);
- активність (виконання програм ініціюється станом інформаційної бази).

На жаль, інформація, що міститься у спеціалізованих архівах виконаних запитів, таких характеристик у повному обсязі не має. У бібліотечній сфері формування бази даних виконаних запитів є похідним результатом онлайн довідково-бібліотечного обслуговування, що реалізується через електронну пошту, веб-форми запитів або спілкування чату.

З початку періоду активного впровадження інформаційних технологій у практику обслуговування бібліотеки почали проводити експериментальні роботи щодо переведення цих архівів в електронну форму. Зрозуміло, що жодної системи тематичні довідки утворити не можуть та й не повинні. Вони повністю підпорядковуються закономірності хаотичного та випадкового розвитку, що відбиває імовірнісний, випадковий характер творчого пошуку вчених. Тому їх слід видавати як традиційних бібліографічних посібників, потребують величезних витрат часу, зусиль і коштів. Достатньо оформляти їх у вигляді письмових бібліографічних довідок чи покажчиків на магнітних стрічках. Така професійна позиція розділялася багатьма представниками практики, проте широкого поширення таких розробок не набули [33].

Загалом бази знань або архіви виконаних запитів виконують одночасно кілька функцій:

- є одним із найважливіших складових ресурсної бази онлайн довідково-бібліографічного обслуговування;
- є потужним інструментом вивчення інформаційної потреби віддалених користувачів;
- можуть використовуватись як методичний засіб у системі підвищення бібліографічної кваліфікації співробітників.

Нові підходи до організації бібліографічної діяльності обумовлюють наявність джерел на електронних носіях та в Інтернеті, рівень підготовки користувачів. Модернізація змісту діяльності бібліографічної служби відбувається за такими пріоритетними напрямками:

- ✓ якісне формування інформаційних ресурсів, поєднання паперових та електронних носіїв інформації;

- ✓ спрямованість інформування потреб суспільства і окремих громадян;
- ✓ активне використання новітніх інформаційних технологій, розширення інформаційного сервісу.

До прикладу, проведений аналіз стану дослідження питання свідчить про те, що дослідники недостатньо уваги приділяють методам і технологіям бібліотечного та довідково-бібліографічного обслуговування на перехідному етапі (від рівня «нульової» автоматизації до рівня комплексної автоматизації) [26].

Різке прискорення розвитку використання інформаційних та комунікаційних технологій стало початком всесвітнього процесу переходу від «індустріального» до «інформаційного суспільства». Поняття «інформаційне суспільство» на сьогодні трактується як ступінь у розвитку сучасної цивілізації, яка характеризується збільшенням ролі інформації і знань в житті суспільства, зростанням частини інформаційних комунікацій, інформаційних продуктів і послуг у валовому внутрішньому продукті, створенням глобального інформаційного простору, що забезпечує ефективну інформаційну взаємодію людей, їх доступ до світових інформаційних ресурсів та задоволення їх соціальних та особистісних потреб в інформаційних продуктах і послугах. У цих умовах фундаментальне значення набуває переосмислення підходів до системи освіти, створення високоякісної та високотехнологічного інформаційно-освітнього середовища [14]. Не випадково, інтенсивний розвиток сфери освіти на основі інформаційних та телекомунікаційних технологій стає найважливішим національним пріоритетом розвинених країн світу [16]. Вже зараз можна спостерігати значний прорив до створення відкритої освітньої системи, яка відповідає вимогам сучасності. У цих умовах бібліотеки, традиційно включені в навчально-виховний процес і наукові дослідження вищої школи, повинні взяти на себе інформаційне забезпечення процесів освіти і науки.

Під поняттям інформаційного забезпечення мається на увазі надання інформації, знайденої в ході робіт по задоволенню інформаційних потреб користувачів та запропонованої у вигляді інформаційного продукту в зручному для споживача вигляді. Аналіз процесів інформаційного забезпечення освіти дозволяє виділити найбільш важливі напрямки діяльності бібліотек з цього питання, а саме:

1. комплексне інформаційне забезпечення, найповнішу і достовірну інформацію відповідно тим завданням і напрямам роботи, які стоять перед галуззю; створення інформаційного потенціалу галузі у вигляді формування розподілених баз даних (в тому числі і повнотекстових) у різних предметних областях і з різних навчальних дисциплін;
2. створення розгалуженого довідково-бібліографічного апарату і систем пошуку інформації;
3. аналітико-синтетична переробка первинної фактографічної, статистичної та бібліографічної інформації згідно з інформаційними потребами і запитам користувачів;
4. вивчення інформаційних потреб галузі та інформаційно-документальних потоків, які відповідають цим потребам;
5. організація консультаційних послуг з питань пошуку інформації та її отримання;
6. формування інформаційної культури споживача.

Побудова сучасної ефективної системи інформаційного забезпечення вирішує завдання об'єднання традиційної та електронної форм надання інформації, створення великих можливостей оперативно і повно задовольняти потреби в ній, забезпечення принципово нового рівня отримання та узагальнення знань, їх поширення і використання. На перший план виходять проблеми адаптації до зростаючого потоку інформації, вільного орієнтування в інформаційних масивах і уміння використовувати у своїй роботі всі наявні ресурси. У бібліотеці вишу сьогодні повинна бути створена певна система інформаційного забезпечення освітнього та наукового середовища, потреб

професорсько-викладацького складу та студентства. Система не є статичною, а постійно реорганізується і змінюється в залежності від змін інформаційних потреб і запитів споживачів інформації. Здійснення інформаційного забезпечення процесів освіти і науки бібліотекою ЗВО передбачає два взаємопов'язані напрями:

1. інформування про внутрішні ресурси;
2. використання віддалених зовнішніх ресурсів.

До внутрішніх ресурсів бібліотеки відноситься розгалужений довідково-бібліографічний апарат, який пропонує читачам систему традиційних каталогів і картотек та електронний каталог [36, с. 25, 27].

Необхідно підкреслити, що потреби студентів і викладачів вишу в інформаційному суспільстві значно зросли і видозмінилися. Зріс попит на інформацію з віддалених джерел, на інформацію, яка не має паперових аналогів, виникла проблема відбору інформації якісної і достовірної.

Для вирішення цих проблем система бібліотечного обслуговування університету спрямовує свою діяльність на надання якісно нових послуг, пов'язаних з використанням телекомунікаційних технологій, наданням доступу до віддалених інформаційних ресурсів. Використання зовнішніх ресурсів передбачає введення в інформаційно-бібліографічну діяльність бібліотеки всього різноманіття Інтернет. Застосування можливостей всесвітньої мережі, по суті, означає використання бібліотекою віртуального довідково-бібліографічного апарату та отримання доступу до сховища повнотекстових баз даних. Найбільш ефективним в інформаційному забезпеченні процесів утворення віддаленими джерелами інформації є звернення до електронних каталогів інших бібліотек, кількість яких в інформаційному просторі постійно збільшується [34, с. 96].

Доступ до електронних каталогів бібліотек України та світу, який останнім часом здійснюється за допомогою традиційних WEB-інтерфейсів, дозволяє знайомитися з всесвітнім бібліографічним репертуаром книг, виконувати розширений пошук літератури заданої тематики. Крім

бібліотечних каталогів, великий масив інформації містять бібліографічні бази даних, тим не менш, отримати інформацію про аналітичні матеріали – статті з періодичних видань та збірників, через Інтернет набагато складніше [27, с. 56]. Створення та підтримка таких баз в актуальному стані вимагає досить чутливих витрат, тому кількість баз безкоштовного користування відносно невелика. Але бібліографічні списки з конкретної тематики можна знайти на WEB-сторінках різних урядових, наукових, освітніх організацій, та й власне самих бібліотек. Звернення до різного виду електронних енциклопедій, довідників і словників дозволяє задовольнити запити фактографічного характеру [7]. Таким чином, інформаційне обслуговування користувачів будується на використанні, як традиційних, так і новітніх технологій пошуку та надання інформації. В умовах переходу до інформаційного суспільства, відкритого освіти проблеми побудови та використання електронних бібліотек є виключно актуальними для бібліотек вищих навчальних закладів. Це обумовлюється появою нових технологій навчання, які передбачають створення сучасної освітньої середовища, нових вимог до інформаційної підтримки процесу навчання. Репертуар електронної бібліотеки повинен розширюватися і поповнюватися за рахунок повнотекстових електронних видань, створених, як викладачами вишу, так і отриманих бібліотекою ззовні. Наявність у середовищі Інтернет електронних бібліотек, освітніх та спеціалізованих порталів надає можливість задовольняти інформаційні потреби споживачів за допомогою електронних навчальних матеріалів: електронних підручників, конспектів лекцій, матеріалів дистанційного навчання, відеофільмів, мультимедійних презентацій, засобів тестування та ін.

Перед бібліотекою постає завдання систематизації та індексування електронних ресурсів для правильного інформування користувача, для можливості пошуку за ключовими словами та іншим пошуковим ознаками. Ідентифікація нових електронних носіїв, роз'яснення користувачеві алгоритму пошуку і навчання методам точного пошуку електронного документа стає обов'язком бібліотечного фахівця інформаційного суспільства. Доступність

різноманітних ресурсів, особливо з урахуванням тенденції розширення електронної доставки документів, відкриває необмежені перспективи для забезпечення інформацією аудиторії, яка навчається. Це, у свою чергу, вимагає формування інформаційної культури споживача, уміння цілеспрямовано працювати з інформацією і використовувати для її отримання, обробка і передачі сучасні комп'ютерні інформаційні технології [8].

Таким чином, вся система інформаційного обслуговування, яка склалася на сьогодні в бібліотеці, впровадження в практику роботи таких видів обслуговування, як онлайнний доступ до каталогів, електронних бібліотек, електронна доставка документів, створюють умови для забезпечення користувачів якісними інформаційними продуктами, сприяє підвищенню якості освіти, поширенню та доступності освітніх ресурсів, що в результаті призводить до швидкого розвитку освіти на принципах відкритого суспільства, якісного стрибка в галузі викладання і навчання студентів, які в недалекому майбутньому мають стати фахівцями високого класу.

Бібліографічні потреби за своєю природою не статичні. Вони постійно змінюються під впливом зовнішнього середовища, конкретизації завдань, уточнення і зміни напрямів, методик та інструментарію наукового й виробничого пошуку, а також під впливом еволюції суб'єктивних оцінок дійсного стану справ і поглядів споживача, зайнятого науковими дослідженнями і виробничою практикою. Чим складніший вид діяльності, тим більше інформації необхідно для досягнення її мети.

ВИСНОВКИ

За розглядом наведеного вище матеріалу та опрацювання джерельної бази можна зробити наступні висновки.

Довідково-бібліографічне обслуговування, як напрямок обслуговування локальних і віддалених користувачів всіх без винятку типів бібліотек не втрачає своєї значущості на етапі трансформації бібліотеки з «традиційної» в «електронну», а навпаки, послідовно змінюючись, набуває нових цінних характеристик.

Основна зміна полягає у послідовному зменшенні «бібліографічної» складової довідково-бібліографічне обслуговування через те, що бібліографічний пошук при виконанні запитів користувачів йде на другий план щодо пошуку фактографічного та повнотекстового, а, отже, кінцевий результат діяльності – надання бібліографічної інформації вже не єдине. Як кінцевий результат діяльності виступають або повні тексти документів, або конкретні дані, вилучені з цих текстів. Це є ознакою «розмивання» кордонів між довідково-бібліографічним обслуговуванням, інформаційним та бібліотечним обслуговуванням. Виходячи з цього, саме визначення розглянутого виду діяльності в найближчому майбутньому вимагає нового змістовного наповнення, що відповідає реальній дійсності і наявним зразкам практики. Це стосується також осмислення співвідношення та взаємозв'язку довідково-бібліографічного обслуговування з бібліографічним інформуванням.

Що ж до проблем, то на даний момент однією з найважливіших є проблема підготовки та перепідготовки персоналу. Це пов'язано з тим, що мережеве середовище змінює роль та завдання бібліотечних фахівців, вимагаючи від них нових навичок та знань. Це стосується всіх професійних спеціалізацій – комплектаторів, каталогізаторів, бібліографів.

Ця проблема має вирішуватись як на рівні системи вищої освіти, що готує нове покоління бібліотечних фахівців, так і на рівні системи нововведення кваліфікації. Важливою є також наукова підтримка впровадження Інтернету в

бібліотеках. Необхідно проведення різних науково-дослідницьких робіт та розвитку фондів у мережевому середовищі, вивченню віддалених користувачів, створенню розподілених систем доступу до корпоративних ресурсів та послуг.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ І ЛІТЕРАТУРИ

1. Про електронні довірчі послуги: Закон України від 05 жовтня 2017 р.
URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19/ed20171005#n31>
2. Про міжнародний інформаційний обмін (в ред. від 29.06.2004). 1996. № 28. ст.3347; 2004. №27. ст. 271: Закон України від 04.07.1996 № 85
URL:<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text>
3. Класифікатор професій: ДК 003:2010 / Держ. ком. України з питань техн. регулювання та споживч. політики. Київ: Держспоживстандарт України, 2010. 697 с.
4. Довідник кваліфікаційних характеристик професій працівників. Вип. 1: Професії працівників, що є загальними для всіх видів економічної діяльності, розд. 1: Професії керівників, професіоналів, фахівців та технічних службовців / М-во праці та соц. політики України. 3-тє вид., допов. та перепр. Краматорськ : Центр продуктивності, 2005. 353 с.
5. Словник іншомовних слів. 10-те вид., Стереотип. Миколаїв, 1983. 608 с.
6. Антоненко І. Є. Проект концепції впровадження в Україні норм міжнародного стандарту ISO 15489 “Інформація та документація. – Управління документацією”: Студії з архівної справи та документознавства. 2004. Т. 11. 172–177 с.
7. Бабій Л. Наукова бібліотека в сучасному суспільстві. *Бібл. Планета*. 2009. № 4. С. 21–22 с.
8. Баловсяк Н. В. Інформаційна компетентність фахівця. *Педагогіка і психологія професійної освіти*. 2004. № 5.
9. Бебик В. М. Інформаційно-комунікаційний менеджмент у глобальному суспільстві: психологія, технології, техніка паблік рілейшнз: монографія / В. М. Бебик. Київ: МАУП, 2005. 440 с.
10. Бездрабко В. В. Документознавство в Україні: інституціоналізація та сучасний розвиток : монографія. К. : Четвертахиля, 2009. 720 с.
11. Безверхий К. В. Організація та методика електронного документообігу на підприємстві: стан та перспективи розвитку. *Економічна стратегія і*

- перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг*. 2013. Вип. 1(2). С. 16-25.
12. Беспяньська Г.В. Організація роботи з документами: Навчальний посібник для дистанційного навчання. Київ: Ун-т «Україна», 2011.
13. Білик О. Роздуми щодо оцінювання якості роботи бібліотеки. *Бібліотечна планета*. 2011. № 4. С. 28–32.
14. Білоус В. Модель сучасної бібліотеки вищого навчального закладу. *Бібл. форум України*. 2014. № 1. С. 44–45.
15. Бондаренко В. Бібліотечне інтернет-обслуговування: стан та перспективи: монографія. Київ, 2016. 276 с.
16. Бруй О. М. та ін.. Матеріали до стратегії розвитку бібліотечної справи в Україні до 2025 року «Якісні зміни бібліотек задля забезпечення сталого розвитку України». Київ : УБА, 2015. 57 с.
17. Власова Г. В. Інформаційний менеджмент та його місце в процесах та системах управління. *Документознавство. Бібліотекознавство. Інформаційна діяльність: проблеми науки, освіти, практики* : матеріали V міжнар. наук.-практ. конф., (Київ, 20–22 травня 2008 р.). Київ : ДАКККіМ, 2008. С. 117–120.
18. Войнаренко М.П. Інформаційні системи і технології в управлінні організацією: навч. посіб. Вінниця: ПП Едельвейс. Київ. 2015. 496 с.
19. Воскобойнікова-Гузєва О. Бібліотечні установи як джерело протистояння зарубіжній інформаційній агресії у вітчизняних інформаційних комунікаціях. *Проблеми суспільної безпеки в процесі розвитку соціальних мереж*: монографія / В. Попик (кер. проекту), В. Горовий, О. Онищенко та ін.; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. Київ, 2015. С. 158–183.
20. Гранчак Т. Україна і Друга світова війна: підходи до осмислення і представлення у соціокультурному дискурсі вітчизняних національних бібліотек. *Бібліотечний вісник*. 2015. №5 (229). С. 22–27.

- 21.Гречко А.В. Основи електронного документообігу: навч. посіб. Київ: Київський національний торговельно-економічний ун-т, 2006. 156 с.
- 22.Желай О. Електронні бібліотеки як складова інформатизації українського суспільства. *Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського*. Київ, 2008. Вип. 21. С. 152–163.
23. Желай О. Перспективні напрями бібліотечного сервісу у соціологічних дослідженнях. *Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського*. Київ, 2016. Вип. 43. С. 517–535.
- 24.Желай О. Інфотворча складова бібліотечного сервісу: стан та перспективи. *Еволюція структури і функцій бібліотекознавства під впливом сучасних інформаційних технологій* : матеріали міжнар. наук. конф. (Київ, 5–6 жовтня 2010 р.) / НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. Київ, 2010. С. 115–117.
- 25.Кобелєв О. М. Інформаційна аналітика в структурі бібліотечної діяльності в Україні: монографія. Харків: ХДАК, 2012. 246 с.
- 26.Коваленко І. П. Система комунікаційних засобів формування професійної правової культури бібліотечних. *Вісник Харківської державної академії культури*. 2009. Вип. 28. С. 158-166.
- 27.Кукарін О. Б. Електронний документообіг та захист інформації: навч. посіб. Київ: НАДУ, 2015. 84 с.
- 28.Лозовицька О. Формування професійних компетенцій бібліотечних спеціалістів в умовах ВНЗ — I-II рівня акредитації. *Бібліосвіт: інформ. вісн.* Вип. 1 (29). 2009. С. 24–31.
- 29.Малицька І. Історико-педагогічні передумови розвитку освітніх мереж у контексті створення інформаційного середовища. *Інформаційне забезпечення навчально-виховного процесу: інноваційні засоби і технології*: Колективна монографія. Київ: Атіка, 2010. 100 с.
- 30.Матвієнко О. В. Основи інформаційного менеджменту: навчальний посібник. Київ: Центр навчальної літератури, 2010. 128 с.

31. Мельник В. В. Формування концепції інформаційного менеджменту: сутність, задачі, основні напрями розвитку. *Гуманітарний вісник Запорізької державної інженерної академії*. 2012. Вип. 49. С. 122-135.
32. Матвієнко О. Бібліотека навчального закладу в умовах інформатизації: проблема і завдання. *Педагогіка і психологія*. 2006. № 4. С. 136–142.
33. Медведєва В. Сучасна бібліотека: новий спосіб діяльності. *Бібл. вісник*. 2008. № 6. С. 46–50.
34. Новальська Т. В. Вища бібліотечна освіта в Україні: сторінки історії, шляхи модернізації: Зб. матер. всеукр. наук-пр. конф. до 75-річчя заснування Національної історичної бібліотеки України. Київ, 2014. С. 96–101.
35. Онищенко О. Проблеми адаптації бібліотек до умов цифрової культури. *Бібліотечний вісник*. 2015. № 6. С. 3–7.
36. Павленко Т. Сучасні тенденції розвитку бібліотек вищих навчальних закладів. *Бібліотечний форум України*. 2010. № 4. С. 24–29.
37. Освітні технології: навч.-метод. посіб. / За заг. ред. О.М. Пехоти. Київ: А.С.К., 2001. 255 с.
38. Поінформована громада – демократична країна: історії успіху бібліотек Хмельниччини за програмою «Бібліоміст». Хмельницький: ПП Заколотний, 2015. 68 с.
39. Піскун Н. О. Підготовка бібліотекарів: традиційні та інноваційні аспекти (з досвіду роботи КВНЗ «Олександрійське училище культури»). *Бібліотечна орбіта Кіровоградщини: зб. ст. / Обласна універсальна бібліотека ім. Д. І. Чижевського; упоряд. Козлова В. А.* Кіровоград, 2010. С. 123–130.
40. Поперечна Л. А. Соціальні мережі як інструмент комунікаційно-іміджевої політики наукової бібліотеки. *Бібліотека. Наука. Комунікація* : матеріали Міжн. наук. конф. (Київ, 6-8 жовт. 2015 р.) : в 2 ч. Ч.1 / НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського, Асоц. б-к України,

- Рада дир. б-к та інформ. центрів академій наук – членів МААН: Київ, 2015. С. 103–107.
41. Радченко С. В. Особливості систем електронного документообігу у державних органах України. *Архіви України*. 2013. № 4. С. 39–53.
42. Робота пунктів доступу громадян до офіційної інформації: кращий досвід бібліотек Хмельниччини. Хмельницький, 2015. 36 с.
43. Сербін О. Оптимізація інформації, як передумова індексування та систематизації в рамках еволюції структури і функцій бібліотечної науки. *Бібл. вісн.* 2010. № 5. С. 16–24.
44. Сербін О. Конгломерат інформаційно-пошукових мов як консолідаційна модель загального механізму впорядкування та пошуку бібліографічної інформації. *Бібліотечний вісник*. 2008. № 1. С. 3–10.
45. Сербін О. Ефективність бібліотечної систематизації в контексті автоматизації традиційних процесів аналітико-синтетичного опрацювання документів. *Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського*. Київ. 2013. № 38. С. 154–169.
46. Сербін О. Бібліотечна класифікація сьогодні, як традиційно-інноваційний механізм систематизації. *Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства*: матеріали 3-ї Науково-практичної конференції з міжнародною участю, 29 вересня 2011 року, Львів / Національний університет «Львівська політехніка», Науково-технічна бібліотека. Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2011. С. 392–397.
47. Сербін О. Вдосконалення процесів систематизації як невід’ємна складова формування електронних ресурсів сучасної бібліотеки. *Місце і роль бібліотек у формуванні національного інформаційного простору*: матеріали Міжнар. наук. конф. (Київ, 21-23 жовт. 2014 р.) / НАН України, Нац. б-ка України ім. В.І. Вернадського, Асоц. б-к України, Рада дир. наук. б-к та інформ. центрів-членів МААН: КИЇВ, 2014. С. 332–335.

48. Сидоренко В.К. Підвищення якості навчання засобами інформаційно-телекомунікаційних технологій. *Проблеми інженерно-педагогічної освіти*. Збірник наукових праць. Випуск 13. Харків: УПА, 2006. 300 с.
49. Соляник А. А. Вища бібліотечно-інформаційна освіта в умовах реформування. *Бібліотечне краєзнавство у культурному просторі України*: зб. матер. Всеукр. наук.-практ. конф., м. Київ, 12 листопада 2015 р. Київ, 2015. С. 198–201.
50. Стенюков М. В. Документи. Діловодство: практичний посібник з документаційного забезпечення діяльності підприємства. К.: Пріор, 2016. 144 с.
51. Стрішинець Н. В. Сучасна американська бібліотечно-інформаційна терміносистема: бібліотекознавчий аспект. Київ: НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського, 2011. 501 с.
52. Чуканова С. Структура сучасної системи бібліотечної освіти у США. *Бібліотечний форум України*. 2014. № 4. С. 43–48.
53. Бібліотеки у системі забезпечення євроінтеграційних процесів України: навч.-метод. посібник для підвищення кваліфікації працівників бібліотек /укладачі: Пав В.С., Шевченко І.О. Київ: НАКККиМ, 2016. 60 с.
54. Ярошенко Т. Університетська бібліотека в інформаційному суспільстві. *Бібл. форум України*. 2006. № 2. С. 34–38.
55. Бондаренко В., Гранчак Т. Бібліотечний мобільний сервіс як основа функціонування бібліотеки 4.0. *Бібл. планета*. 2021. № 2. С. 17–29.
56. Гранчак Т. Концептуальна модель гнучкої бібліотеки. *Український журнал з бібліотекознавства та інформаційних наук*. 2020. Вип. 6. С. 10–23.
57. Бейліс Л. Бібліотека як складова соціально-комунікативної системи. *Бібл. планета*. 2008. № 2. С. 6–8.

58. Назаровець С., Кулик Є. Бібліотека 4.0: технології та сервіси майбутнього. *Бібліотечний вісник*. 2017. № 5. С. 3–14. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/bv_2017_5_3
59. Струнгар В. В. Бібліотечна складова в системі суспільного використання соціальних медіа: автореф. дис. ... канд. наук із соц. комунікацій: 27.00.03, 27 / НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. Київ, 2018. 21 с.
60. Інтернет-технології в бізнесі. <https://ktpu.kpi.ua/wp-content/uploads/2014/02/SHHedrino-O.I.-Agutin-M.M.-Internet-tehnologiyi-v-biznesi.pdf>
61. Концепція якісних змін бібліотек задля забезпечення сталого розвитку України (до 2025 року). URL: <http://ula.org.ua/ua/news/3090-kontseptsiiia-iakisnykh-zmin-bibliotek-zadlia-zabezpechennia-staloho-rozvytku-ukrainy-do-2025-roku>
62. Маніфест Української бібліотечної асоціації «Бібліотеки в умовах кризи» (08.07.2015). URL: <http://ula.org.ua/ua/news/3134-manifest-ukrainskoi-bibliotechnoi-asotsiatsii-biblioteku-v-umovakh-kryzy-pryiniato>
63. Стратегія розвитку бібліотечної справи в Україні до 2025 року «Якісні зміни бібліотек задля забезпечення сталого розвитку України» (проект). URL: <http://ula.org.ua/ua/news/3182-stratehiia-rozvytku-bibliotechnoi-spravy-v-ukrainido-2025-roku-iakisni-zminy-bibliotek-zadlia-zabezpechennia-staloho-rozvytku-ukrainy>.