

Тетяна Коваль

Бібліотечно-інформаційний сервіс: сучасний стан і перспективи розвитку

У роботі секції «Бібліотечно-інформаційний сервіс: сучасний стан і перспективи розвитку» (наук. кер. — к. і. н., с. н. с., заст. генерального директора НБУВ А. Г. Бровкін; к. п. н., докторант КНУКіМ Л. Г. Петрова; вчений секретар — заввідділом НБУВ Т. М. Коваль) взяло участь 70 осіб. Серед них — представники Інституту наукової інформації по суспільних науках (м. Москва, Росія), Рівненської державної універсальної наукової обласної бібліотеки, Рівненського державного гуманітарного університету, Європейського університету, Державної науково-педагогічної бібліотеки України, Державної наукової медичної бібліотеки України, Публічної бібліотеки ім. Лесі Українки м. Києва, Державної науково-технічної бібліотеки України, Центральної наукової сільськогосподарської бібліотеки Української академії аграрних наук (ЦНСГБ УААН), Київського національного університету культури і мистецтв, Міжнародного слов'янського університету (м. Харків) та ін.

Було заслухано 20 доповідей, в яких йшлося про розвиток інформаційно-бібліотечного сервісу на сучасному етапі та досвід його використання в умовах інформаційного ринку, розглядалися теоретико-методологічні засади дослідження інформаційного сервісу в бібліотеках, було проаналізовано його наукове та прикладне забезпечення.

Учений секретар Інформаційно-бібліотечної ради Президії НАН України А. А. Свобода розповіла про особливості розвитку сфери послуг в економічно розвинених країнах. Складності перехідного періоду в Україні, підкреслила вона, вплинули на якість інформаційних ресурсів бібліотек, привели до змін у читацькому складі, мотивах звернення до бібліотек, читацьких пріоритетів.

Спираючись на матеріали локальних досліджень універсальних наукових бібліотек та вузів культури України та країн СНД, зокрема Росії, а також на державну бібліотечну статистику, дані, наведені у фахових виданнях, доповідка констатувала, що провідною категорією в наукових бібліотеках стала молодь, котра навчається. Вод-

ночас спостерігається переорієнтація спеціалістів з вищою освітою на нові професії, відзначається позитивна роль бібліотеки у їх адаптації до нових реалій життя. В доповіді названі нові категорії читачів, які з'явилися у бібліотеках: працівники банківських і комерційних структур, адвокати, юристи, управлінці, державні службовці, представники малого і середнього бізнесу. Проаналізовані зміни в структурі запитів та у структурі обслуговування: організовуються служби обслуговування владних структур, кабінети ділової інформації, правові чи юридичні бібліотеки. Зміни у технологіях та застосування нових носіїв інформації спричинили організацію Інтернет-класів, залів читання CD-ROM, мультимедіазалів.

У доповіді також проаналізовано зміни у видовій структурі бібліотечних послуг, розглянуто дворівневу структуру забезпечення інформаційних потреб учених та спеціалістів, викладено вимоги до інформаційної культури користувачів та бібліотекарів як засобу соціалізації особи в світі, який постійно змінюється.

Історію становлення, проблеми й перспективи розвитку Централізованої бібліотечної мережі в структурі Російської Академії Наук висвітлив д. і. н., заст. директора Інституту наукової інформації по суспільних науках (ІНІСН) РАН (м. Москва, Росія), керівник Фундаментальної бібліотеки ІНІСН (м. Москва) В. М. Бабенко. За ініціативою Президії РАН у її структурі створюється, підкреслив він, інтегрована система інформаційних ресурсів РАН, де чільне місце займуть саме бібліотеки.

Про теоретично-методичні засади дослідження інформаційного сервісу в бібліотеках повідомив д. і. н., завкафедрою документознавства і інформаційно-аналітичної діяльності Європейського університету (м. Київ) М. С. Слободяник. Він звернув увагу на те, що ключовим завданням сучасної бібліотеки є актуалізація і наближення до читачів найцінніших у інформаційно-когнітивному відношенні документів.

Про маркетингові дослідження в організації діяльності бібліотеки йшлося у виступі к. і. н., директора Рівненської державної універсальної

наукової обласної бібліотеки **В. П. Ярошук**. Упродовж останніх п'яти років нею було проведено ряд цільових досліджень щодо запитів різних категорій користувачів, зокрема депутатів місцевих Рад та працівників міської адміністрації. Висновки досліджень довели необхідність реалізації комплексу заходів для узгодження інфореурсів і сучасних інформаційних і сервісних потреб користувачів. Серед нагальних потреб — організація інтеграції ресурсів різних комунікаційних установ регіону, створення єдиної паритетної системи для використання і залучення ресурсу, в т. ч. через сучасні технології.

Доц. Міжнародного слов'янського університету (м. Харків) **В. Т. Петрикова** наголосила на тому, що розбудова цивілізованого регіонального інформаційного ринку продуктів та послуг з обов'язковою присутністю на ньому бібліотечних закладів України, можлива за умов дослідження світового досвіду по формуванню інфоринку та вибір моделі такого ринку з обов'язковою орієнтацією на схожість виявлених ринкових ніш.

Директор Державної науково-педагогічної бібліотеки України **П. І. Рогова** висвітлила основні тенденції розвитку та перспективи бібліотечно-інформаційного обслуговування освітян спеціалізованими фондами педагогічних бібліотек.

Зі станом та перспективами розвитку бібліотечно-інформаційного сервісу (БІС) Публічної бібліотеки ім. Лесі Українки (м. Київ) учасників конференції ознайомила заввідділом **Т. І. Похілько**. Вона зробила наголос на необхідності розвитку насамперед інноваційного аспекту обслуговування, що дасть можливість, на її погляд, поліпшити довідково-бібліографічний сервіс та ввійти в інфопростір країн світу.

Заступник директора Державної науково-технічної бібліотеки України **О. В. Малкова** розповіла про реалії та можливості бібліотечно-інформаційного сервісу ДНТБ, як однієї з провідних бібліотек із прикладних наук, техніки, економіки, завдання якої — забезпечення суб'єктів господарської діяльності, науково-технічних, інженерних та інших громадських об'єднань та окремих громадян різнобічною актуалізованою інформацією щодо патентних, нормативно-технічних документів, промислових каталогів тощо.

К. п. н., докторант Київського національного університету культури і мистецтв **Л. Г. Петрова** розглянула питання особливого розвитку бібліотечної сфери послуг у контексті ринкових перетворень. Вона навела низку трактувань поняття «бібліотечна послуга», проаналізувала сканди-

навську концепцію маркетингу, використання положень якої в бібліотечній практиці може стати важливим кроком до зміщення акцентів діяльності в напрямі розвитку і розширення бібліотечно-інформаційного сервісу.

У виступі к. і. н. н. с. НБУВ **О. В. Воскобойнікової-Гузєвої** було зазначено, що реалії і перспективи розвитку БІС НБ обумовлюються сучасним підходом до визначення ролі бібліотеки як документно-інформаційного центру, діяльність якого спрямована на кваліфіковане та якісне задоволення інформаційних потреб споживачів та необхідністю стратегічного планування у цій сфері розвитку НБ для створення і підтримки стратегічної відповідності між цілями, потенційними можливостями і реальними шансами бібліотечно-інформаційної установи у сфері маркетингу власної діяльності. Розглянуто процедуру інформаційного моніторингу як засіб аналізу і прогнозування розвитку світового документного потоку, результати якого враховуються в процесі формування інфореурсів Національної бібліотеки і мають стати складовою БІС. **О. В. Воскобойнікова-Гузєва** підкреслила, що фахівцями НБУВ ефективно використовуються методики бібліографічного, статистичного та концептуального моніторингу і відпрацьовуються шляхи створення згідно з його результатами бібліо- та наукометричних даних з метою розвитку на їх основі БІС НБ.

Про його розвиток на сучасному етапі йшлося й в співповіді заввідділом **Т. О. Глобіної** та редактора **І. В. Гордієнко** з Державної наукової медичної бібліотеки України. Було обговорено питання необхідності переходу бібліотек на нові технології, створення глобальних комп'ютерних мереж, розширення взаємодії бібліотек, суспільства, держави. Для розв'язання бібліотечних проблем необхідні нові підходи до технологічного та соціального розвитку систем бібліотечного обслуговування, вибору пріоритетів і засобів забезпечення цієї діяльності.

Цю тему продовжила заввідділом НБУВ **Т. М. Коваль**. Вона зауважила, що сучасний стан вивчення читацького контингенту є розвитком попередніх ідей і методик і продовженням традицій взаємозбагачення і взаємодоповнення теоретичних та практичних аспектів бібліотечної діяльності. Систематичне вивчення читацького контингенту, обстеження його структурних змін — база та необхідна умова для коригування комплектування, поліпшення інформаційного сервісу користувачів, оптимізації системи обслуговування читачів у цілому. Новими підходами та

надійною базою для оперативного обслуговування читачів, на її думку, є: автоматизований режим і раціональна технологія реєстрації читачів, систематичний статистичний облік читацького контингенту, фундаментальне, централізоване вивчення складу читачів на основі практичних спостережень і соціально-психологічних досліджень.

Особливості бібліотечно-інформаційного обслуговування читачів-гуманітаріїв окреслила м. н. с. **НБУВ Л. О. Туровська**. Вона наголосила, що бібліотечний сервіс — це створення найсприятливіших умов для забезпечення читачів необхідною та корисною літературою. Саме тому в основі організації бібліотечного обслуговування має бути дбайливе відношення до реальних та потенціальних запитів кожного споживача. Інакше кажучи, сервіс бібліотечних послуг потрібно розглядати як процес погодження об'єктивних можливостей фонду (в даному разі — гуманітарного) та суб'єктивних запитів його користувачів, наслідком якого повинно бути повне задоволення читацьких потреб.

М. н. с. **НБУВ М. О. Гончаренко** розглянула питання актуалізації підсобних фондів як потужної складової частини загальнобібліотечного обслуговування. На думку доповідачки, саме підсобні фонди є утворенням, яке гнучко реагує на зміни інформаційних потреб користувачів та їх пріоритетних інтересів. В основі її доповіді — результати щорічних досліджень та порівняльних характеристик вибіркового обліку літератури, використання підсобних фондів по окремих галузях знань, динаміки попиту на літературу з виставок нових надходжень тощо.

Про досвід бібліотечно-інформаційного обслуговування читачів в Австрійській Національній Бібліотеці розповів м. н. с. **НБУВ М. А. Воробей**. Він повідомив, що найоперативніше обслуговування в АНБ ведеться за допомогою Інформслужби машинного пошуку (IVS), яка має міжнародні договори на користування багатьма банками даних. Він також продемонстрував учасникам секції буклети та проспекти Товариства друзів АНБ.

Навчальний план КНУКіМ охарактеризувала к. і. н., доц. **Т. В. Новальська**. Нова дисципліна «Інформаційний сервіс», нещодавно введена в навчальний план, на жаль, залишається поки що єдиною дисципліною з підготовці майбутніх

фахівців по обслуговуванню читачів у документно-інформаційних установах. Її метою є підготовка майбутніх фахівців до високоефективної професійної діяльності і для повнішого задоволення інфопотреб користувачів.

Про особливості патентних документів та формах обслуговування ними розповіла викладач Рівненського державного гуманітарного університету **Л. П. Пасічник**. База її дослідження — Рівненський центр науково-технічної та економічної інформації (ЦНТЕІ), де зберігається патентна документація як складова частина інфресурсів системи науково-технічної інформації. Доповідачка детально розкрила особливі форми обслуговування патентною інформацією, обумовлені специфікою документів, що містять цю інформацію, їх переваги над іншими джерелами НТІ, зростаючим попитом на них.

Завідділом ЦНСГБ УААН, м. н. с. **В. В. Гудзеватий** та м. н. с. **І. В. Гришаєва**, розкрили організаційні, фінансові та технологічні проблеми трансформації сільськогосподарських бібліотек УААН у спеціалізовані інформаційні центри. На їх думку, створення національної Електронної сільськогосподарської бібліотеки сприятиме розвитку вітчизняного агропромислового комплексу шляхом досягнення якісно нового рівня повноти й оперативності задоволення інфопотреб суспільства.

До рекомендацій міжнародної наукової конференції «Бібліотечно-інформаційний сервіс» на секції були надані такі доповнення:

- ❖ Створити курси перепідготовки бібліотечних фахівців при НБУВ.
- ❖ Поставити питання перед Міністерством культури і мистецтв України про організацію бібліотечної школи та інституту.
- ❖ Доповнити існуючі навчальні програми бібліотечного курсу профільних училищ і вузів розділом «бібліотечно-інформаційний сервіс».
- ❖ Створити єдину повнотекстову базу даних щодо регіональних досліджень бібліотечно-інформаційного сервісу з відповідною програмою.
- ❖ Звернутися до галузевих академій з проханням цільового забезпечення наукових досліджень у даній сфері.