
УДК 027.54(477):027.081:341.123

Борис Якушко,
зав. відділу фонду ООН НБУВ

Оптимізація інформаційно-бібліотечного, інформаційно-аналітичного обслуговування користувачів на основі використання мережевих ресурсів ООН

Висвітлені можливості використання потужного потенціалу мережевих ресурсів ООН та її спеціалізованих установ з метою задоволення дедалі зростаючих інформаційних потреб користувачів. Розглядаються шляхи удосконалення інформаційно-бібліотечного та інформаційно-аналітичного обслуговування відвідувачів депозитарного фонду ООН НБУВ. Увага акцентується на дослідженні суб'єктивних та об'єктивних причин, що гальмують поліпшення надання цих послуг користувачам бібліотеки.

К л ю ч о в і с л о в а: оптимізація, інформаційно-бібліотечне обслуговування, мережеві ресурси ООН, електронний продукт.

This article features the possibilities of the use of powerful potential of the United Nations' and its specialized agencies' electronic and online resources with the aim of optimization of the library and information services of an ever – growing information needs of both internal and external users of the UN documentation Depository Unit of the NLU as well as provision of new services. Special attention is focused on the analysis of the main problems that press on the further development of library and information services for the users and useful practical suggestions and recommendations how to solve them.

K e y w o r d s: optimization, library and information services, the UN electronic and online resources, electronic product.

Бібліотеки у сучасних умовах мають справу з різними матеріалами, не тільки друкованими, а й електронними публікаціями (у т. ч. Інтернет), аудіовізуальною продукцією, іншими мультимедіа-носіями. Відповідно до цих реалій істотно змінюється і політика комплектування бібліотечних фондів, з'являються нові форми надання інформаційних послуг, значно розширюються функції книгозбірень щодо забезпечення своїм користувачам вільного доступу до різних джерел, форм і потоків інформації.

Поява в мережі Інтернет великої кількості не тільки бібліографічної, а й повнотекстової інформації, швидке збільшення обсягів публікацій офіційних документів, матеріалів Організації

Об'єднаних Націй та її спеціалізованих установ на електронних носіях вимагає нових підходів і до формування колекції депозитарного фонду ООН, до запровадження нових форматів надання цього інформаційного ресурсу користувачам.

Відділ фонду ООН у своїй повсякденній діяльності орієнтується на нові підходи до вирішення організаційно-технологічних проблем формування колекції документів, публікацій ООН та її спеціалізованих установ, наукового їх опрацювання та використання. Наш колектив, як і інші науково-прикладні підрозділи Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського, прагне визначити своє місце і роль у нових інформаційних реаліях, у процесі інформатизації суспільства, коли

динамічно зростають інформаційні потоки, поширюються різні форми доступу до них, коли має місце тотальний наступ електронних видань, а користувачі вимагають якісно нового рівня задоволення своїх інформаційних потреб.

Наразі відділ фонду ООН активно працює над тим, щоб чітко визначити і сформулювати оптимальний репертуар депозитарного зберігання документів і матеріалів ООН на різних носіях, значно поліпшити якість обслуговування користувачів цим інформаційним ресурсом у контексті технологічних змін.

Моніторинг інформаційних ресурсів, який постійно проводиться у відділі, показує, що при визначенні оптимального репертуару депозитарного зберігання актуальних документів і матеріалів ООН та формуванні раціонального складу цього фонду як на традиційних, так і на електронних носіях, потрібно, у першу чергу, виходити з інтересів читачів, максимально повного задоволення їхніх інформаційних потреб. Визначаючи пріоритети роботи відділу, ми враховували припинення виходу друком багатьох так званих титульних чи мімеографованих документів і, навпаки, появу нових, цікавих в інформаційному та науковому сенсі, ресурсів на нетрадиційних носіях. Значну увагу наші фахівці приділяють тим матеріалам фонду відділу, які не користуються попитом. У процесі моніторингу було зроблено висновок, що нам слід отримувати і формувати свій фонд мімеографованими документами, виданими англійською мовою на електронних носіях, а їх російськомовні відповідники – тільки в друкованому вигляді. Такий підхід зумовлений нестачею площ у відділі фонду ООН.

Зусилля колективу спрямовуються на прогнозування розвитку як друкованих, так і електронних ресурсів ООН та її спеціалізованих установ, вивчення динаміки запитів користувачів, дослідження матеріалів і документів ООН, які надходять для депонування в електронному вигляді, удосконалення інформаційно-аналітичного обслуговування користувачів документами та матеріалами цих установ, забезпечення оперативності обслуговування виданнями на різних носіях; формування, поповнення колекції документів, публікацій ООН та її спеціалізованих установ, інших міжнародних організацій з урахуванням інформаційної цінності видань.

З огляду на те, що у фонді депозитарію постійно зростає відсоток документів ООН та її спеціалізованих установ на нетрадиційних носіях (нині це понад двісті одиниць такого типу видань – (CD-

ROM, DVD-ROM), у відділі вдалося налагодити процес обслуговування користувачів електронними публікаціями.

З метою удосконалення організації та піднесення якості обслуговування користувачів мережевими ресурсами ООН та її спеціалізованих установ здійснюється постійний моніторинг доступу до цих ресурсів, у т. ч. і до зарубіжних електронних баз даних. Зокрема, відслідковується, аналізується, узагальнюється актуальна фахова інформація з офіційних сайтів ООН, ЮНЕСКО, ЮНКТАД, Світового банку, МВФ, МОП. При цьому максимально враховуються тематичні запити користувачів, дирекції бібліотеки, організацій і підприємств України та інших установ. Серед найважливіших тематичних запитів варто навести такі: матеріали всіх етапів Всесвітнього саміту інформаційного суспільства (2003–2005 рр., 2008 р.); розвиток суспільства знань; збереження цифрової спадщини за матеріалами ЮНЕСКО; пріоритетні стратегічні Програми розвитку ООН (ПРООН) та Рамкової Програми Допомоги ООН (УНДАФ) 2006–2010 рр., спрямовані на підтримку Уряду України щодо реалізації «Цілей Розвитку Тисячоліття».

З цих матеріалів переважно і формується фонд мережових ресурсів (наразі це близько 1000 МБ). Він постійно поповнюється. На сьогодні вже зібрано багато важливих документів стосовно витоків і причин виникнення світової фінансово-економічної кризи 2008 р. Першочергова увага приділяється тим ресурсам, які допомагають Україні разом із світовою спільнотою розробляти ефективні антикризові заходи, проводити структурні зміни в своїй економіці. Саме цій тематиці у 2010 р. було присвячено виставку, експонатами якої були переважно матеріали ООН, ЮНКТАД, Світового банку та МВФ. Крім того, фахівці відділу взялися за виконання наукової роботи на тему: «Дослідження інформаційних ресурсів ООН та її спеціалізованих установ, що висвітлюють світову глобальну кризу та її вплив на розвиток українського суспільства».

У відділі також здійснюється постійний моніторинг інноваційної діяльності, зокрема аналізуються інноваційні підходи та інструменти Бібліотеки ім. Дага Хаммаршельда в Нью-Йорку, потужного інформаційного центру ООН, який справляє істотний вплив на роботу всіх бібліотек-депозитаріїв системи ООН, сприяючи формуванню в цій мережі єдиного інформаційного простору.

З метою поліпшення поінформованості користувачів і забезпечення їх потрібною інформацією співробітники відділу оперативно виконують усні та письмові довідки. Для них проводяться консультації щодо використання Системи офіційної документації ООН, її колекцій документів і баз даних, офіційних сайтів спеціалізованих установ ООН. Як правило, рекомендується перелік інтернет-сторінок впливових міжнародних організацій, установ та електронних ресурсів ООН, насамперед новітніх електронних публікацій.

Нещодавно у практику обслуговування відвідувачів відділу запроваджено новітній електронний документ під назвою «How to access, retrieve and use United Nations Documentation» («Як здійснювати доступ, результативний пошук і використання документів і матеріалів ООН»). Цей інтерактивний інструментарій був розроблений спільними зусиллями фахівців Навчального та науково-дослідного інституту ООН (ЮНІТАР), Бібліотеки ім. Дага Хаммаршельда в Нью-Йорку, Бібліотеки Штаб-квартири ООН в Женеві. Він дає змогу краще зрозуміти залежність діяльності системи ООН від її структури, поглибити вивчення документації, детальніше ознайомити користувачів з колекціями, службами бібліотек-депозитаріїв ООН, а також формувати практичні навички, вміння вести результативні пошуки інформації, ефективно використовувати різні довідкові інструментарії, сучасні технологічні засоби, які широко використовуються нині в ООН.

Працюючи з цим електронним документом, користувачі залу публікацій ООН оволодівають актуальною інформацією стосовно можливостей онлайн-каталогів бібліотек, більш ефективного використання їх інформаційних ресурсів, оперативного пошуку документів ООН, а також технологічних можливостей, включаючи замовлення електронних матеріалів в онлайн-режимі безпосередньо з робочої станції. Всі матеріали, розміщені на цьому електронному документі, також доступні у вигляді відео-слайдів і PDF-форматі. Їх можна друкувати та зберігати на комп'ютері.

Варто відзначити, що колекція актуальних електронних документів у депозитарному фонді ООН НБУВ постійно поповнюється. Новітня електронна продукція надходить безпосередньо з Бібліотеки ім. Дага Хаммаршельда в Нью-Йорку, через Представництво ООН в Україні, а також від її спеціалізованих установ в нашій країні. Наприклад, під час спільного інформаційно-просвітницького заходу з Представництвом Міжнародної ор-

ганізації праці з нагоди 90-річчя заснування МОП на базі Депозитарію ООН НБУВ відбулася презентація книжкової виставки (172 публікації) та новітнього електронного продукту, компакт-диска «Конвенції та рекомендації МОП: 1919–2007 рр., створеного компанією RGdata.

У заході взяли участь працівники Представництва МОП в Україні на чолі з його керівником – Національним координатором МОП в Україні Василем Кострицею, куратори проектів МОП в Україні, науковці, представники ЗМІ. Бібліотеці було подаровано 90 назв нових публікацій цієї впливової міжнародної організації, компакт-диски з питань захисту прав трудящих, протидії використанню дитячої праці, торгівлі людьми та ін.

Представництво Світового банку в Україні на церемонії відкриття Центру інноваційних знань в Київському педагогічному університеті ім. Б.Грінченка репрезентувало дві електронні бази даних на компакт-дисках та двадцять нових публікацій цієї спеціалізованої установи ООН, які були відібрані і ось-ось надійдуть до депозитарного фонду.

Під час проведення виставки до 60-річчя Загальної декларації з прав людини користувачам читального залу публікацій ООН демонструвалася новітня електронна продукція, присвячена захисту прав людини в усьому світі; навчально-пізнавальний фільм «Всеобщая декларация прав человека», створений Представництвом ООН в Україні на студії «Апрель» у Симферополі та компакт-диск «Права человека при отправлении правосудия»; посібник з прав людини для суддів, прокурорів і адвокатів, виданий Управлінням Верховного Комісара з Прав Людини у співпраці з Міжнародною асоціацією юристів.

20 квітня 2010 р. на базі відділу фонду ООН відбулася презентація російськомовного видання «Экологические последствия аварии на Чернобыльской АЭС и их преодоление: двадцатилетний опыт», видрукуваного 2009 р. в рамках проекту ООН «Міжнародна науково-інформаційна мережа з питань Чорнобиля» (ICRIN). Учасники заходу відзначили, що питання оцінки наслідків катастрофи залишаються актуальними і сьогодні, незважаючи на те, що минуло вже чверть століття. Саме з метою напрацювання «авторитетної узгодженої заяви» щодо екологічних, медичних наслідків аварії, спричинених радіаційним опроміненням, розроблення рекомендацій стосовно реабілітації доквілля, запровадження спеціальних програм з охорони здоров'я, а також визначення тем, які по-

требують додаткових досліджень, у 2003 р. було започатковано Чорнобильський форум, який об'єднав вісім агенцій ООН, а також уряди України, Білорусі, Росії. На початку 2005 р. експертна група «Екологія», роботу якої координувала МАГАТЕ, презентувала доробок дворічних досліджень. За результатами наради, що відбулася 18–20 квітня 2005 р., було прийняте рішення «розглядати схвалену доповідь... як спільну позицію членів Форуму, тобто восьми організацій системи ООН і трьох найбільш постраждалих країн, стосовно екологічних... наслідків аварії на Чорнобильській АЕС, а також щодо рекомендованих майбутніх дій...». Згадане вище видання репрезентував громадськості Координатор проекту ICRIN в Україні, кандидат медичних наук П. В. Замостьян. Найбільшим науковим і вузівським бібліотекам України було передано сорок примірників цього видання та сорок компакт-дисків. До речі, в рамках цього інформаційно-просвітницького заходу, який відвідали представники бібліотек НДУ НАН України та інших великих бібліотек Києва, експерти, журналісти, також відбулося відкриття книжкової виставки «Чорнобиль: катастрофа, що триває» (72 публікації).

Дбаючи про якомога повніше розкриття інформаційного потенціалу ООН, дедалі активніше використання мережевих ресурсів ООН та установ системи ООН, співробітники відділу прагнуть своєчасно і оперативно ознайомлювати користувачів читального залу з новими публікаціями Представництва ООН в Україні на різних носіях, сприяти впровадженню нових проектів і програм ООН в нашій країні, забезпечувати максимальний доступ користувачам до інформаційних ресурсів вищезгаданих організацій. З цією метою постійно удосконалюється організація виставок нових надходжень документів, матеріалів ООН, публікацій її агенцій на різних носіях. На таких заходах дедалі частіше репрезентуються стенди відкритого доступу.

У відділі фонду ООН налагоджено опрацювання документів на електронних носіях (CD, DVD), виконується весь обсяг технологічних процесів з формування електронного каталогу підрозділу, який налічує нині понад 17 тис. записів. Наразі першочергова увага приділяється удосконаленню процесів введення записів до електронного каталогу відділу та їх збереженню у зв'язку з упровадженням нового програмного забезпечення (ІРБІС-64). Спільно з співробітниками інших відділів (ЦФБІР, систематизації) та програмістами

Бібліотеки з'ясовуються особливості опрацювання документів, публікацій ООН та її спеціалізованих установ, вирішуються питання впровадження у життя новітніх інформаційних технологій.

Безумовно, вимальовуються гарні перспективи подальшого глибшого, детальнішого опрацювання інформаційних ресурсів ООН, її спеціалізованих установ та міжнародних організацій, їх більш повного розкриття, удосконалення організації і поліпшення доступу до мережевих ресурсів. Однак, детальний аналіз усіх аспектів інформаційно-бібліотечного та інформаційно-аналітичного обслуговування користувачів читального залу відділу фонду ООН виявив цілу низку суттєвих недоліків, суб'єктивних та об'єктивних причин, які заважають подальшій оптимізації обслуговування користувачів, ефективному використанню потужного потенціалу мережевих ресурсів ООН.

Серед основних причин слід назвати такі:

- наявність у відділі комп'ютерного обладнання, яке не дає змоги належним чином організувати роботу користувачів з електронними носіями (CD-ROM, DVD-ROM), тому значні інформаційні ресурси на електронних носіях (переважно на DVD), ще залишаються недоступними для них;
- занадто низька пропускна здатність каналів зв'язку, що ускладнює роботу користувачів і працівників відділу з пошуку інформації через Інтернет;
- повільний, неякісний і обмежений доступ до зарубіжних електронних баз даних, інформаційних ресурсів ООН та установ системи ООН;
- відсутність пристроїв зчитування та запису інформації на CD, DVD, що унеможлиблює ефективне використання мережевих інформаційних ресурсів;
- не відпрацьована технологія забезпечення збереження накопичених мережевих ресурсів (відібраних документів з Інтернет-сайтів);
- несвоєчасне і неповне відображення електронних записів депозитарного фонду у загальному бібліотечному каталозі;
- відсутність приймання замовлень користувачів у інтерактивному режимі;
- неякісний дизайн веб-сторінки НБУВ, недостатнє її інформаційне наповнення.

Для досягнення якісно нового рівня інформаційного забезпечення користувачів, удосконалення організації, надання інформаційних пос-

луг на основі використання мережевих ресурсів ООН та установ системи ООН відділом напрацьовані конкретні рекомендації, а саме:

- вирішити комплекс проблем, пов'язаних з незадовільною технічною оснащеністю відділу фонду ООН і створити такі технологічні умови, які активізували б процес інформаційно-бібліографічного обслуговування цими ресурсами та поліпшили їх зберігання у депозитарному фонді;
- розпорядженням дирекції бібліотеки передбачити і закріпити за відділом фахівця з підтримки існуючого програмного забезпечення та впровадження нового, наприклад (ІРБІС-64). Такий спеціаліст відповідав би за якість обслуговування техніки з боку центру бібліотечно-інформаційних технологій, входив би до складу консультативної групи, сприяв би швидкому доступу до необхідних сайтів міжнародних організацій, Інтернет-ресурсів ООН, зарубіжних електронних баз даних та результативному пошуку в них необхідної інформації, ширшому впровадженню у практику обслуговування вже накопиченого електронного продукту в депозитарному фонді;
- Центру інформаційно-бібліотечних технологій оперативно виставляти електронний каталог відділу на веб-сторінці НБУВ, що сприятиме повній і своєчасній поінформованості про нові надходження актуальних документів ООН, монографій та матеріалів спеціалізованих агенцій ООН до депозитарію;
- розробити раціональну систему формування та використання інформаційних ресурсів на всіх носіях в контексті сучасних технологічних змін;
- здійснювати відбір тих друкованих матеріалів та електронних видань, котрі у найкоротші терміни забезпечать підвищення якості обслуговування користувачів читального залу публікацій ООН;
- більш повно розкрити інформаційні ресурси ООН, особливо це стосується електронних публікацій. Прискореними темпами запровадити у відділі інформаційні технології та налагодити обслуговування користувачів електронними публікаціями;
- особливу увагу приділяти накопиченню електронної продукції за тематичними запитами користувачів;
- докладати зусиль до збирання найдостовірнішої інформації про ресурси ООН, насамперед на електронних носіях, до формування відповідних баз даних;
- удосконалити форми і методи комплектування депозитарного фонду документами, публікаціями ООН та її спеціалізованих установ на різних носіях інформації;
- значно прискорити опрацювання нових документів ООН та її спеціалізованих установ. Для скорочення термінів опрацювання нових надходжень практикувати проведення щомісячних моніторингів усіх видів документів і внесення своєчасних технологічних змін.

На нашу думку, реалізація саме такого комплексу заходів дасть змогу якнайшвидше досягти якісно нового рівня інформаційного забезпечення користувачів, удосконалити організацію і оптимізувати процес інформаційно-бібліографічного обслуговування у відділі на основі використання мережевих ресурсів ООН та її спеціалізованих установ.

Список використаної літератури

1. Конвенції та рекомендації МОП: 1919–2007 рр. [Електронний ресурс]. – К., 2009. – 1 електрон опт. диск (CD-ROM).
2. Экологические последствия аварии на Чернобыльской АЭС и их преодоление: двадцатилетний опыт: доклад экспертной группы «Экология» Чернобыльского форума. – Вена: МАГАТЭ, 2008. – 180 с. – (Серия докладов по радиологическим оценкам).
3. Якушко Б. П. Бібліотечно-інформаційні ресурси бібліотеки ООН імені Дага Хаммаршельда як джерело формування єдиного інформаційного простору світової мережі бібліотек-депозитаріїв ООН / Б. П. Якушко // *Наук. пр. НБУВ.* – К., 2007. – Вип. 18. – С. 216–223.
4. How to access retrieve and use United Nations Documentation. An interactive training tool: [electronic resource]. – New York: United Nations, 2006. – 1 електрон опт. диск (CD-ROM).