

Тетяна Добко,

заввідділу НБУВ, канд. іст. наук, старш. наук. співроб.

СИСТЕМА ДОВІДКОВО-БІБЛІОГРАФІЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ У НБУВ: ТЕНДЕНЦІЇ І ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ

Висвітлюється стан і перспективи розвитку системи довідково-бібліографічного обслуговування в Національній бібліотеці України імені В. І. Вернадського, представлено концепцію функціонування довідкової служби в електронному середовищі.

Ключові слова: електронне довідково-бібліографічне обслуговування, інформаційні запити, електронні бібліографічні ресурси.

В умовах змінюваного інформаційного середовища, широкого впровадження нових інформаційно-комунікаційних технологій, перевиробництва інформації і дефіциту необхідної процес пошуку інформації, з одного боку, спрощується (поява досконаліших механізмів пошуку інформації в мережі Інтернет), з іншого – ускладнюється, внаслідок зростання обсягів інформаційних ресурсів (ІР). Широке застосування різноманітних засобів для їх збереження та передачі посилює значення науки їх використання й роль довідково-бібліографічних служб в інформаційному забезпеченні користувачів. «Домінуючими видами діяльності у сфері суспільного виробництва стають збір, обробка, збереження, передавання, використання і продукування інформації» [8, с. 6]. Тому, від рівня розвитку довідково-бібліографічного обслуговування (ДБО) залежить ефективне використання інформаційного ресурсу, доступ до знань і, відповідно, вплив на культуру, піднесення інтелектуального й духовного потенціалу українського суспільства.

На думку Л. А. Дубровіної і О. С. Онищенко, бібліотека як соціальний інститут «так само виконує завдання організації збирання, зберігання та використання знання в інтересах розвитку суспільства як у документальній, так і в електронній формі. З допомогою новітніх технологій вона репрезентує своє нове значення у світі, що швидко змінюється» [4, с. 501]. Сучасна бібліотека інтегрує рукописні, друковані та електронні ресурси, організовує роботу з документами на будь-якому

носії інформації, здійснює еволюцію довідково-пошукового апарату, переходячи від традиційних каталогів і картотек до електронних ресурсів, баз даних і баз знань, впроваджує нові інформаційні технології, автоматизовані форми інформаційного забезпечення користувачів. «В інформаційну добу, НБ (національні бібліотеки) вчасно зорієнтувались і усвідомили можливості, які дає Інтернет. Переглянувши свої завдання, вони заявили про себе, як про головного постачальника інформації на постійно зростаючому ринку знань» [11].

Сучасна бібліотека поряд з виконанням традиційних завдань документно-комунікаційного центру забезпечує «реалізацію повного технологічного циклу інтелектуальних інформаційних технологій від бібліографування до виділення зі сховищ даних нових знань і надання їх користувачам» [6, с. 27].

У Національній бібліотеці України імені В. І. Вернадського (НБУВ) розвиток довідково-бібліографічного обслуговування відбувається відповідно до статусу, місії бібліотеки, завдань, системи науково-інформаційної діяльності, комплексної координації, кооперації і взаємодії підрозділів спеціалізованого бібліотечно-інформаційного обслуговування, диференційованого підходу до задоволення запитів користувачів [2, 3].

Довідково-бібліографічна діяльність спрямована на максимальне задоволення запитів користувачів в усній та письмовій (документально зафіксованій) формах, розширення репертуару й користувацької аудиторії послуг на основі нових технологічних рішень і технічних можливостей, гармонійного використання для задоволення універсальних запитів як ресурсів власного інформаційного потенціалу, так і мережових ресурсів. Логічним є пріоритетність задоволення запитів наукового, виробничого й освітнього характеру, які не можуть бути виконані користувачами на базі доступних ресурсів місцевих регіональних бібліотек та інформаційних центрів.

Діяльність підрозділів, що здійснюють довідково-бібліографічне обслуговування, становить систему. Організаційно функціонування системи ДБО забезпечується структурними підрозділами НБУВ, що здійснюють безпосереднє обслуговування користувачів, а також відділами, що забезпечують роботу цих підрозділів.

У квітні 2011 р. вченою радою НБУВ затверджено нове «Положення про систему довідково-бібліографічного обслуговування у Національній бібліотеці України імені В. І. Вернадського», у якому зафіксовано функції кожного підрозділу з питань довідково-бібліографічної діяльності в сучасних умовах, відображено узгоджену діяльність окремих структурних підрозділів, об'єднаних спільністю завдань і цілей ін-

формаційного забезпечення користувачів. Положення визначає необхідність дотримання загальних організаційних принципів системи ДБО і кооперованого формування й використання ресурсів довідково-бібліографічного апарату (ДБА) НБУВ і зовнішніх інформаційних ресурсів. У ньому представлена скоординована діяльність окремих структурних підрозділів на основі чіткого розмежування їх функцій і напрямів роботи з урахуванням місця кожного підрозділу в загальній структурі бібліотеки, відповідно до специфіки і змісту їх фондів і напрямів роботи. Зафіксовано принципи диференційованого підходу до задоволення запитів (залежно від категорії користувачів і характеру їхніх потреб); основні засади використання єдиної системи обліку показників ДБО. Відповідно до участі в ДБО виділено дві групи. Першу групу становлять підрозділи, безпосередньо пов'язані з обслуговуванням користувачів: відділ комплексного бібліотечного обслуговування, відділ довідково-бібліографічного обслуговування, відділ міжбібліотечного науково-інформаційного сервісу, відділ технологій дистантного обслуговування; відділ обслуговування основними фондами, відділ бібліотекознавства, Національна юридична бібліотека, Культурно-просвітницький центр, відділ міжнародної інформації та зарубіжних зв'язків (читальні зали Австрійської та Іранської бібліотек), відділ фонду ООН, Фонд президентів України, відділ бібліотечних зібрань та історичних колекцій, відділ газетних фондів, відділ зарубіжної україніки, відділ образотворчих мистецтв, відділ стародруків і рідкісних видань, відділ формування музичного фонду, Інститут архівознавства, Інститут рукопису, відділ фонду юдаїки, Філія № 2.

Другу групу умовно становлять підрозділи, безпосередньо не пов'язані з обслуговуванням користувачів, але які сприяють виконанню функцій ДБО: Центр формування бібліотечно-інформаційних ресурсів, відділ формування і обліку електронних інформаційних ресурсів, відділ систематизації, відділ каталогізації, відділ національної бібліографії, Служба інформаційно-аналітичного забезпечення органів державної влади (СІАЗ) НБУВ, Інститут біографічних досліджень, Служба реферування української наукової літератури, відділ обмінно-резервних фондів, планово-економічний відділ, бухгалтерія, науково-видавничий центр.

Координуючим центром системи ДБО у НБУВ є відділ довідково-бібліографічного обслуговування, що здійснює основні функції у співпраці з іншими підрозділами бібліотеки, яка працює в тісній кооперації й координації з бібліотеками й інформаційними центрами усіх систем і відомств України в галузі довідково-інформаційного забезпечення користувачів з метою сприяння ефективному використанню сукупних

інформаційних ресурсів, у тому числі зовнішніх, і надання професійних бібліотечно-інформаційних послуг.

Основні принципи довідково-бібліографічного обслуговування у НБУВ – загальнодоступність, розширення аудиторії користувачів через інформаційно-комунікаційні канали; єдині умови надання всім користувачам однотипних послуг; висока бібліографічна культура надання послуг і розширення їхнього спектра за рахунок інновацій у технології й організації, комфортність обслуговування. «Головне в бібліотечному обслуговуванні – забезпечення вільного доступу до інформації всім громадянам, впровадження нових технологій, підвищення якості, збагачення форм і методів» [4, с. 503].

З метою чіткішої уніфікації статистичного обліку, планування і звітності ВДБО спільно з відділом бібліотекознавства в липні 2011 р. провели практичний семінар для працівників НБУВ, задіяних у ДБО, з обговорення тем: «Бібліографічна довідка: методика виконання», «Облік бібліографічних довідок». Заняття з підвищення кваліфікації фахівців сфери ДБО сприяють якості надання послуг, уніфікації обліку, планування та звітності, об'єктивному зіставленню результатів діяльності.

Відділ довідково-бібліографічного обслуговування здійснює пріоритетне довідково-бібліографічне обслуговування органів державної влади і управління України, виконує бібліографічні довідки і надає бібліографічні консультації в усній та письмовій формах (у тому числі в автоматизованому режимі) читачам у читальному залі відділу та віддаленим користувачам (телефоном, факсом, звичайною та електронною поштою тощо) за документами, виданими українською, російською, основними іноземними європейськими мовами з усіх галузей знання, на базі ДБА ВДБО та НБУВ, доступу до внутрішніх і зовнішніх електронних інформаційних ресурсів (ЕІР) інших бібліотек та інформаційних центрів.

Основними напрямками діяльності відділу довідково-бібліографічного обслуговування НБУВ є: формування довідково-бібліографічного фонду, організація сучасного довідково-пошукового апарату; довідково-бібліографічне обслуговування користувачів (внутрішніх і зовнішніх), сприяння ефективному використанню фондів бібліотеки, новітніх інформаційних ресурсів; навігація в ресурсах пошуку інформації.

З метою оперативного задоволення типових читачьких запитів проводиться постійна робота з наукової організації ДБФ, його упорядкування, наближення до користувача найновіших і найактуальніших видань. Паралельно здійснюється пошук довідково-бібліографічних ресурсів, вільно представлених у мережі Інтернет, їх архівування і використання в разі потреби при обслуговуванні користувачів.

Важливою частиною довідково-бібліографічного фонду (ДБФ) ВДБО, що нині нараховує понад 175 тис. документів, є система універсальних поточних і ретроспективних бібліографічних покажчиків, ЕІР на компактних оптичних дисках, які забезпечують багатоаспектний тематичний, фактографічний і концептографічний пошуки. ДБФ містить широкий спектр довідково-енциклопедичних видань різних видів і жанрів. Енциклопедії є основним видом довідково-інформаційних видань, у яких досить концентровано (фахово й стисло) відображено питання тієї чи іншої галузі науки або діяльності і, водночас, надано основну інформацію, а універсальні (або національні) енциклопедії є своєрідними візитівками держави (Britannica, Brockhaus, Larousse, Americana тощо). Незважаючи на появу всесвітньої електронної Вікіпедії, традиційні енциклопедичні видання залишаються найавторитетнішими джерелами інформації, адже у їх підготовці, написанні статей беруть участь найкращі науковці та фахівці, кожний у своїй галузі.

Нині чітко проглядається тенденція до розширення сфери дії бібліографічних послуг і трансформації їх в інформаційні. Інформаційна діяльність, що розвивається на ґрунті довідково-бібліографічної, за своєю суттю відрізняється від традиційної інформаційної діяльності насамперед тим, що вона продовжує діяти в оперативному режимі «запит-відповідь», відповідно до конкретних потреб користувачів бібліотеки.

Аналіз виконання запитів показав, що пріоритетне значення для користувача має інформація, а не документ як носій інформації. Користувач НБУВ має можливість одержати професійно опрацьовану інформацію, пакет документів, що включає бібліографію, анотації (реферати), аналітичні огляди видань, повні тексти документів, представлені в зручній для нього формі.

У практиці ДБО одержало поширення комплексне обслуговування, що містить пошук, надання документів, їхнє копіювання (сканування) і передачу засобами зв'язку (електронною чи звичайною поштою) або безпосередньо користувачеві. Зокрема: бібліографічна (уточнююча, тематична, фактографічна) довідка + встановлення місцезнаходження документа(ів) (адресна довідка) + доставка документа(ів) (або їх копій) користувачеві, у тому числі з передплатених ресурсів.

Однією з визначальних тенденцій розвитку ДБО є посилення ролі кооперації й координації підрозділів бібліотеки при задоволенні запитів, що потребують залучення інформаційної бази декількох підрозділів (до прикладу, загальний пошук документів за темою здійснюється на базі ВДБО і доповнюється інформацією за ресурсами відділів Фонду

президентів України, відділу зарубіжної україніки чи відділу газетних фондів (при виконанні запитів широкої тематики). Чітке спеціалізоване розмежування функцій у межах бібліотеки усуває паралелізм у роботі, дає змогу ґрунтовніше опрацювати запит на базі спеціалізованого підрозділу – відділу образотворчих мистецтв, відділу стародруків і рідкісних видань, відділу формування музичного фонду тощо.

У зв'язку з цим у найближчі роки перспективним напрямом в обслуговуванні стане комплексне дистанційне обслуговування віддалених користувачів, яке міститиме пошук документів, їхнє копіювання (сканування) і передачу засобами зв'язку з наданням переваги автоматизованому пошуку з метою оптимізації діяльності і заощадження коштів та поштових витрат.

Комплексне обслуговування передбачає взаємодію в разі потреби при забезпеченні певних інформаційних запитів користувачів відразу декількох підрозділів у роботі над довідкою, гармонійного поєднання традиційних й електронних технологій пошуку інформації. Копіювання, сканування, мікрофільмування документів здійснюється редакційно-видавничим відділом, доставка користувачеві – відділом міжбібліотечного науково-інформаційного сервісу.

Серед нових тенденцій у сфері ДБО визначальними є: перенесення бібліографічного обслуговування в кіберпростір, створення умов для ефективного самообслуговування користувачів при пошуку інформації.

У 2010 р. у НБУВ організовано відділ технологій дистантного обслуговування (ВТДО), що виконує всі типи бібліографічних довідок за запитами віддалених користувачів у режимі офлайнової довідкової служби (можливість поставити питання через сайт і отримати на ньому ж відповідь). Фахівці підрозділу здійснюють також обслуговування читачів НБУВ традиційними та електронними каталогами, надають консультативну допомогу користувачам у залі електронних ресурсів щодо пошуку інформації та використання пошукових систем.

У цьому зв'язку необхідним є розширення взаємодії ВДБО, ВТДО, інших підрозділів, що здійснюють ДБО і Служби електронної доставки документів (ЕДД), що розвивається на базі відділу міжбібліотечного науково-інформаційного сервісу (ВМНІС) (від бібліографічного уточнення, пошуку – до отримання необхідної інформації, тексту документа).

Адже можливість поставити питання через сайт – це один з технологічних засобів у репертуарі довідково-бібліографічних послуг, один з варіантів доставки інформації. Значний ефект задоволення інформаційної потреби спостерігається за умови комбінованого використання комунікацій: поєднання спілкування з користувачем телефоном і

консультація щодо пошуку інформації комп'ютерними технологіями. Тоді в бібліографа є можливість детальніше уточнити вже використані інформаційні ресурси, рівень інформаційної культури, комп'ютерне забезпечення користувача.

Однак суть послуги в електронному середовищі не змінилася: функціонування в режимі «запит – відповідь», пряма взаємодія реального читача (віддаленого користувача) і бібліографа, який у цей час стає оператором, навігатором інформаційних ресурсів. Онлайнове чи офлайнове довідкове обслуговування є логічним продовженням традиційного ДБО. Поява нових видів інформаційних послуг не призводить до відмирання раніше існуючих, а доповнює їх, спонукає до часткового перерозподілу аудиторії користувачів.

У зарубіжних бібліотеках набуло впровадження використання при обслуговуванні користувачів планшетних персональних комп'ютерів (ПК) та бездротових (wi-fi) технологій. Основною їх перевагою над звичайним комп'ютером або ноутбуком є значно нижча ціна й можливість носити з собою, унаслідок чого зникає потреба постійно сидіти перед монітором і чекати, поки надійде черговий запит від користувача. У цей час можливо й доцільно працювати у звичайному режимі, над виконанням поточних науково-виробничих завдань, а коли запит надійде, то планшетний ПК повідомить про це, й можна обробити його безпосередньо на місці. Адже сучасні планшети можуть виконувати майже всі функції, як і звичайний ПК (перегляд та редагування документів та зображень у різних форматах; доступ до локальних електронних каталогів, реферативних і повнотекстових БД; доступ до мережі Інтернет, електронної пошти, програм для онлайн-спілкування з читачами). «Бібліотекарям не треба бігати від користувача до свого комп'ютера, так що кожен користувач отримує допомогу при безпосередньому спілкуванні, не розриваючи контакту. Довідкова служба ще ніколи не працювала так ефективно, як за теперішніх умов» [10].

Якщо поєднати всі наведені технології (онлайн-обслуговування, взаємодія між бібліотекарями й бібліотеками, використання планшетних ПК), то можна досягнути значного покращення обслуговування користувачів, зокрема зменшити час реагування на їхні запити. Користувач уже не повинен чекати на відповідь біля екрана свого ПК – він може залишити свій номер телефону, електронну адресу тощо, а коли відповідь буде готова, він отримає відповідне sms-повідомлення, повідомлення на електронну адресу або в чатовій сесії. Використовуючи портативну комп'ютерну техніку, бібліотекар має постійний доступ до внутрішніх електронних та традиційних ресурсів бібліотеки й може

надавати консультативну допомогу не тільки зі свого робочого місця, а й безпосередньо в залах каталогів, читальних залах, фондах тощо. Коли запит складний, необхідний значний час на його опрацювання, пропонується консультація, джерела для самостійного пошуку, що потенційно містять запитувану інформацію, або пропонується здійснити виконання замовлення на платній основі.

Залежно від технічного, технологічного й кадрового забезпечення підрозділів способи спілкування з користувачами можуть бути різними: шляхом використання програмних засобів (програми Skype – цифрового телефонного зв'язку, Instant Messenger – обміну миттєвими повідомленнями, ICQ, Jabber – протоколи обміну інформацією).

Пріоритетним напрямом у розвитку довідково-бібліографічного обслуговування в Національній бібліотеці України імені В. І. Вернадського є застосування новітніх технологій, спрямоване на те, щоб за запитом користувача надати точну, якісну, достовірну, оперативну інформацію за допомогою цифрових засобів, організувати комфортний доступ до гібридних колекцій (рукописних, друкованих й електронних) інформаційних ресурсів.

На думку зарубіжних фахівців, «поступово друковані довідкові видання відступають, а на їх місце приходять матеріали в електронному виді. Хоча це здається країною мрій для користувача, насправді це справжнісінькі хащі, у яких складно знайти правильний шлях. Фактично, користувачі частіше звертаються до послуг Google чи Yahoo, ніж до бібліотечних БД, оскільки їх пошукові механізми є простішими й легшими в користуванні» [9].

Аналіз відвідування сайту НБУВ (www.nbuv.gov.ua) показав, що найактивніше користувачі використовують повнотекстові ресурси, до них «звертається 80 % користувачів, яким щодоби надається понад 300 тис. статей (три статті щосекунди)» [5]. До того ж вони потрапляють на сайт через первинне використання пошукової системи Google. Аналіз статистичних даних використання сайту НБУВ демонструє постійне зростання кількості відвідувачів і, відповідно, самостійних пошуків у представлених інформаційних ресурсах. «Кількість користувачів порталу зростає експоненційно, збільшуючись на 30–40 % за рік (якщо 15 травня 2004 р. портал відвідали 2,3 тис. користувачів з різними інтернет-адресами, то 15 травня 2011 р. – 48,7 тис.)» [5].

З IP, представлених на сайті http://irbis-nbuv.gov.ua/irbis_nbuv.html за видами ресурсів, у середньому за останні півроку співвідношення таке: 50 % користувачів цікавить повнотекстовий ресурс, 50 % – вторинна інформація (каталоги). Таке співвідношення на сьогодні

обумовлене перевагою на домені вторинної інформації, реалізацією тематичного пошуку за ієрархічним рубрикатором або тезаурусом в онлайн-каталозі на основі програмних рішень системи автоматизації бібліотек «РБІС64», яка має розвинутий сучасний веб-інтерфейс, що дало змогу впровадити оптимальні рішення для надання оперативного доступу до інформації про надходження до бібліотечного фонду. «Сьогодні користувачі НБУВ мають можливість бачити інформацію про всі нові надходження, навіть про ті видання, які опрацьовуються й ще не мають бібліотечних шифрів» [7, с. 9].

У зв'язку з цим можна зробити висновок, що з метою вдосконалення довідково-бібліографічного обслуговування доцільно насамперед здійснювати формування ресурсної бази довідково-бібліографічної діяльності – системи каталогів, БД, інтеграції ЕІР, представлених на сайті НБУВ, прагнути до комплексності обслуговування, з розширенням можливостей передплатених баз даних, з орієнтацією й максимальним сприянням користувачам у самостійних пошуках інформації. «Перспектива розвитку бібліотечного обслуговування як найважливішої практичної складової бібліотечної справи базується на комп'ютеризації, інтеграції всіх видів обслуговування, розширенні комунікації бібліотечного працівника й читача (користувача)» [4, с. 503].

Довідково-бібліографічне обслуговування в онлайн-режимі має бути більш гнучким і мобільним. Тому доцільно ширше інформувати читачів про всі послуги, які вони можуть отримати у віддаленому режимі. Це передбачає організацію на першій сторінці сайту розділу «Довідкова служба», який складається з декількох модулів:

– Інформація про бібліотечно-інформаційні послуги й контакти. Пропонуються користувачеві варіанти як безпосереднього відвідування бібліотеки, так і віддаленого звернення: телефоном, факсом, звичайною чи електронною поштою, засобами інтернет-технологій (чат, заповнення веб-форм, миттєвих повідомлень, онлайн тощо), залежно від технологічних можливостей конкретного підрозділу бібліотеки, технологічного та кадрового забезпечення.

– Розділ «Питання, які найчастіше задають читачі», де згруповані питання – відповіді про порядок та умови бібліотечно-інформаційного обслуговування, функції структурних підрозділів бібліотеки тощо, наприклад: Як записатися до бібліотеки? Чи можна заносити в бібліотеку фотоапарат, ноутбук? Як замовити копію документа? Чи можна отримати електронну копію видання? Як подарувати бібліотеці книгу? Як передати бібліотеці автореферат дисертації, дисертацію? тощо.

– «Запитай бібліотекаря». Можливість задати питання через сайт.

Пропонується обрати відповідний спеціалізований підрозділ (відповідно до структури НБУВ), до якого після заповнення веб-форми встановленого зразка адресується запит.

Безплатно виконуються прості довідки про наявність видань у фондах бібліотеки, здійснюється консультація щодо тематичного пошуку, навігація у ресурсах сайту. Тобто здійснюється первинна допомога читачам, переважно консультаційна діяльність: орієнтування в інформаційних ресурсах, навчання здійснювати самостійний пошук, спрямовувати користувачів опановувати джерелознавчими знаннями щодо основних ретроспективних та поточних реферативно-бібліографічних ресурсів з теми свого наукового дослідження чи профілю діяльності.

Складні запити, що потребують поглибленого бібліографічного пошуку й значних витрат часу, за бажанням користувача можуть бути виконані профільними підрозділами НБУВ на платній основі в терміни, встановлені для даного виду послуг і відповідно до діючого прейскуранта платних послуг бібліотеки. Розширення сфери надання платних бібліографічних послуг можливе за рахунок зміцнення кадрового потенціалу, адже на платній основі замовлення надходять на виконання довідок високої складності, глибокої ретроспекції, що потребує значних витрат бюджету робочого часу і повинно бути рентабельним.

Необхідність оперативного реагування на запити користувачів потребує створення бази знань на базі довідково-бібліографічних ресурсів у вигляді семантичної мережі (із взаємопов'язаними посиланнями).

Розвиток дистанційного навчання користувачів методам бібліографічного пошуку, загальним принципам орієнтування в бібліотечних ресурсах потребує систематичної підготовки серії онлайн-ових путівників каталогами, картотеками, базами даних, довідково-бібліографічним фондом, бібліотечними колекціями.

У цьому напрямі нами вже дещо зроблено. Підготовлено такі посібники, що розкривають ДБФ: «Держава і право: бібліографічні посібники: анотований каталог / уклад.: В. Ю. Радченко, В. А. Шкаріна ; наук. ред. Т. В. Добко» (К., 2010), «Держава і право: електронні бібліографічні ресурси: путівник / уклад. : Н. І. Моїсеєнко, А.М. Колесніченко [Електронний ресурс] (К., 2010). – Режим доступу: <http://www.nbu.gov/divisions/vdbo/monograf.html>, «Історія Києва у довідково-бібліографічних виданнях Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського : анот. кат. / уклад. В. А. Шкаріна (К., 2006), «Нові надходження довідково-бібліографічних видань : інформ. бюл. – Вип. 2. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.nbu.gov.ua/divisions/vdbo/novinadch_2.Pdf тощо.

Розвиток ДБО в попереджувальному режимі передбачає створення

системи навігаторів з довідково-бібліографічних ресурсів, а також підготовку бібліографічних списків актуальної тематики для потенційних користувачів.

Необхідним, на нашу думку, є вибіркове поширення інформації, підготовка списків нових надходжень, тематичних списків з пріоритетних напрямів розвитку науки і виробництва (біотехнології, енергозбереження, нанотехнологій тощо) і адресне надсилання їх RSS-каналами та електронною поштою до НДУ НАН України, університетів, інших навчальних закладів, органів державної влади і управління, окремим зацікавленим користувачам тощо.

У цьому зв'язку потребує вдосконалення система інформування користувачів, розвиток пропаганди бібліотечно-бібліографічних знань, підвищення інформаційної культури користувачів і персоналу; технічна модернізація підрозділів, що здійснюють ДБО і ЕДД.

На думку К. Кесселя, У. Хеамет, функції бібліотекарів довідкових служб будуть з часом змінюватися разом зі змінами і розвитком форм довідки. «Ці нові ролі будуть багатогранними і вимагатимуть від бібліотекарів більшої, ніж колись, активності. Для задоволення потреб користувачів бібліотекарям доведеться розробляти нові досконаліші і більш персоналізовані системи» [9].

На думку В. М. Горового, «від бібліотечних працівників у сучасних умовах дедалі більшою мірою вимагається вивчення не лише запитів читачього контингенту, а й корпоративних замовників на інформаційні ресурси бібліотек, формування реального уявлення про базові масиви необхідної для їхньої діяльності інформації, відповідне її комплектування і, по змозі, підготовка до продуктивного її використання» [1, с. 348].

Отже, подальше вдосконалення ДБО можливе за рахунок застосування нових технологій і науково-методичних рішень, а також за рахунок узгодженого формування і використання довідково-бібліографічних ресурсів. Ключовими елементами все ж таки залишається зміст інформації, що надається на запит користувача і персонал, здатний надати професійну допомогу.

Важливим є розвиток співпраці і міжбібліотечної взаємодії, насамперед з бібліотеками НДУ НАН України, координації з національними галузевими бібліотеками, розширення міждержавної взаємодії. Назріло питання проведення Всеукраїнської науково-практичної конференції з питань розвитку довідково-бібліографічного обслуговування в електронному середовищі. Адже проблема надання широкого спектра якісних, оперативних інформаційних послуг реальним читачам і від-

даленим користувачам потребує розширення міжбібліотечної взаємодії, створення національного інтегрованого довідково-бібліографічного ресурсу, спрямованого на задоволення освітніх, духовних, виробничих потреб особистості.

Список використаних джерел

1. *Горовий В. М.* Соціальні інформаційні комунікації, їх наповнення і ресурс : монографія / В. М. Горовий // НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. – К. : [НВЦ НБУВ], 2010. – 356 с.

2. *Добко Т.* Довідково-бібліографічне обслуговування в електронному середовищі: віртуальне чи реальне / Т. Добко // Бібл. вісн. – 2011. – № 4. – С. 11–23.

3. *Добко Т.* Розвиток довідкової служби Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського (до 30-річчя відділу довідково-бібліографічного обслуговування) / Т. Добко // Бібл. вісн. – 2010. – № 4. – С. 27–40.

4. *Дубровіна Л. А.* Бібліотечна справа в Україні в ХХ ст. : монографія / Л. А. Дубровіна, О.С. Онищенко // НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського, Ін-т рукопису. – К. : [б. в.], 2009. – 530 с.

5. Загальна статистика порталу Бібліотеки // Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського [Електронний ресурс] : веб-сайт. – Електрон. дані та прогр. – К., 2011. – Режим доступу: <http://192.168.2.2/library/webstat.html>, – Назва з екрана.

6. *Костенко Л. Й.* Бібліотека суспільства знань: концептуальна модель / Л. Й. Костенко // Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія. – 2006. – № 1. – С. 23–28.

7. *Лобузін К.* Електронний каталог НБУВ: проблеми адаптації до умов сучасного інформаційного середовища / К. Лобузін, А. Клочок // Бібл. вісн. – 2011. – № 4. – С. 3–10.

8. *Нещерет М. Ю.* Библиографический поиск: Эволюция и современность / М. Ю. Нещерет. – Санкт-Петербург : Профессия, 2010. – 240 с.

9. *Cassell K.* The future of reference / K. Cassell, U. Hiremath // Public Libraries. – 2007. – Vol. 46, N 1. – P. 10–12.

10. *Hilyard N. B.* The art of finding things / N. B. Hilyard // Public Libraries. – 2007. – Vol. 46, N 1. – P. 17–22.

11. *Pisanaki J.* National Libraries and their Websites / J. Pisanaki, M. Zumer // Alexandria. – 2005. – N 17(1). – P. 49–58.