

DOI: <https://doi.org/10.15407/np.62.367>

УДК 023.5+025.5:303.443

Тетяна Добко,

ORCID 0000-0002-5993-7856,

доктор наук із соціальних комунікацій,

завідувач відділу науково-бібліографічної інформації,

Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського,

просп. Голосіївський, 3, Київ, 03039, Україна

e-mail: dobko@bigmir.net

Наталія Тарасенко,

ORCID 0000-0001-7618-5169,

провідний бібліотекар,

відділ науково-бібліографічної інформації,

Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського,

просп. Голосіївський, 3, Київ, 03039, Україна

e-mail: nataliabibliotekar@gmail.com

Галина Кузьменко,

ORCID 0000-0001-9222-2054,

головний бібліотекар,

відділ науково-бібліографічної інформації,

Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського,

просп. Голосіївський, 3, Київ, 03039, Україна

e-mail: 60kuzmenko@ukr.net

**ОРГАНІЗАЦІЯ КОНСУЛЬТАЦІЙНИХ ПОСЛУГ
У ЗАЛІ КАТАЛОГІВ НАЦІОНАЛЬНОЇ БІБЛІОТЕКИ УКРАЇНИ
ІМЕНІ В. І. ВЕРНАДСЬКОГО: PRO ET CONTRA**

Мета дослідження – проаналізувати питання використання читачами та персоналом електронного та традиційного довідково-пошукового апарату Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського, доцільності збереження консультаційних послуг. **Методологія дослідження** спирається на комплекс наукових принципів і методів. Застосовувалися історичний та порівняльний методи, а також загальнонаукові методи, зокрема системний та структурно-функціональний. Поряд з емпіричними (спостереження, порівняння,

опис) та теоретичними (аналіз, синтез, узагальнення, моделювання) загальнонауковими методами дослідження залучалися спеціальні – інформаційно-комунікаційні методи. **Наукова новизна.** Вперше здійснено порівняльний аналіз використання при пошуку документів карткових та електронних каталогів. Розглянуто традиційні помилки, які користувачі роблять під час оформлення вимог на різні види документів. Досліджено питання використання читачами та персоналом електронного та традиційного довідково-пошукового апарату. Розглядаються професійні вимоги до консультантів-бібліографів, діалогове спілкування бібліотекаря та читача. Вказано на труднощі, з якими стикаються читачі при самостійному пошуку необхідної інформації. Розглянуто особливості адресних і уточнювальних бібліографічних довідок, що виконують бібліографи-консультанти сектору інформаційно-пошукових систем НБУВ. За результатами щорічних звітів НБУВ 2018–2019 рр. здійснено аналіз динаміки зростання потреб читачів у наданні інформаційно-консультаційних послуг. Обґрунтовується необхідність збереження таких послуг у НБУВ. **Висновки.** Традиційні каталоги й надалі залишаються затребуваними і разом з електронними каталогами доповнюють один одного при ретроспективному пошуку інформації. Значне збільшення кількості звернень читачів за консультаціями до бібліографів в залі каталогів доводить необхідність збереження посад консультантів-бібліографів і вимагає постійного підвищення їхнього фахового рівня з навігації в інформаційних ресурсах.

Ключові слова: бібліотечна справа, інформаційно-пошукові системи, консультаційна допомога, Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського.

Постановка проблеми. Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського (НБУВ) володіє потужним фондом вітчизняних і найважливіших науково значущих зарубіжних документів, задовольняє найрізноманітніші потреби суспільства, здійснює міжнародне співробітництво у формуванні та використанні світових бібліотечно-інформаційних ресурсів. Універсальними за змістом інформаційними ресурсами НБУВ користуються понад 300 тис. читачів, яким щорічно видається біля 3 млн документів. Система каталогів, що відображає величезний масив інформаційних ресурсів НБУВ, включає генеральний алфавітний каталог, читацькі алфавітні і систематичні каталоги та понад 30 каталогів і картотек спеціалізованих підрозділів Бібліотеки. Успішність розшуку користувачами релевантної та вичерпної своєю запиту інформації зумовлюється обізнаністю і володінням навичками застосування технологій інформаційного пошуку, а також належним орієнтуванням у величезному масиві фондів і каталогів НБУВ.

Актуальність дослідження. В умовах інформаційного перевантаження, колосальних обсягів інформаційних ресурсів велике значення має система пошуку документів, доступність інформації.

Методологія дослідження. Методологічне забезпечення дослідження спирається на комплекс наукових принципів і методів. Застосовувалися історичний та порівняльний методи, а також загальнонаукові методи, зокрема системний та структурно-функціональний, систематизації і класифікації. Поряд з емпіричними (спостереження, порівняння, опис) та теоретичними (аналіз, синтез, узагальнення, моделювання, пояснення) загальнонауковими методами дослідження залучалися спеціальні – інформаційно-комунікаційні методи.

Мета дослідження – дослідити питання використання читачами та персоналом електронного та традиційного довідково-пошукового апарату, доцільності збереження консультаційних послуг за умов одночасного застосування традиційного (за картковими каталогами) й сучасного (електронного) пошуку документів.

Аналіз останніх публікацій. Незважаючи на бурхливий розвиток інформаційних технологій, впровадження електронних каталогів, актуальним є питання надання консультаційних послуг для читачів, зокрема, у великих бібліотеках України. Під час задоволення інформаційних потреб користувачів особлива увага приділяється професійним навичкам консультантів-бібліографів і міжособистісній комунікації між бібліотекарем і читачем. Проблеми бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів великих наукових бібліотек досліджували Л. Беліна, Ю. Голубев, Л. Коновал, Н. Каліберда [1; 7], які зосереджували свою увагу на проведенні моніторингових досліджень інформаційної поведінки читачів, ефективності використання електронних ресурсів, аналізі інформаційних запитів, їх динаміки та задоволення. Досліджували проблеми удосконалення традиційного бібліотечного обслуговування користувачів Є. Колесник, І. Сіра, В. Сенченко [10; 11]; використання інноваційних інформаційно-пошукових систем в сучасному обслуговуванні – А. Головащук, Т. Добко [4; 5]; форми і методи бібліотечно-інформаційного обслуговування в умовах впровадження нових інформаційних послуг – Л. Беліна, Н. Власенко [2]. На розкритті вимог до особистісних якостей консультантів-бібліографів свою увагу зосереджували Л. Беліна, Т. Добко [3; 6]. Однак значення надання консультаційних послуг, в умовах збереження карткових каталогів й

одночасного запровадження та використання електронного пошуку, за відсутності внесення до електронної бази даних значної кількості джерел та зручного пошукового алгоритму, залишалось поза увагою дослідників.

Виклад основного матеріалу. Закономірністю сучасного суспільного розвитку є стрімке збільшення інформації. Фонди НБУВ станом на 01.01.2019 р. налічують 15 833 167 одиниць зберігання – видання від початку книгодрукування до наших днів, щорічно до Бібліотеки надходить 130–140 тис. документів (книг, журналів, газет тощо). Фонди НБУВ відображаються в розгалуженій системі каталогів і картотек. До послуг користувачів НБУВ корпусу по проспекту Голосіївському, 3 представлені читацькі карткові алфавітні та систематичні каталоги в залі каталогів, каталоги фондів спеціалізованих читальних зал: картографічних видань, обслуговування періодичними виданнями, бібліотекознавчої літератури, публікацій Організації Об'єднаних Націй, Фонду Президентів України (ФПУ), науково-бібліографічної інформації, відділу комплексного бібліотечного обслуговування, «Австрійської бібліотеки», бібліотеки Китайської Народної Республіки, бібліотеки Ісламської Республіки Іран. У корпусі по вулиці Володимирській, 62 – каталоги: архівного фонду НАН України, газетних видань, рукописів, стародруків і рідкісних видань, образотворчого мистецтва, нотних видань, зібрання юдаїки, бібліотечних зібрань та історичних колекцій, зарубіжної україніки. До послуг користувачів – також онлайнві ресурси та локальні БД залів спеціалізованих підрозділів.

Електронний каталог (ЕК), впроваджений в НБУВ з 1994 р., містить бібліографічні описи книжкових і періодичних видань. Нині ЕК є одним з основних довідково-пошукових апаратів, що виконує функцію багатоаспектного розкриття змісту фонду. Як зазначає А. Головащук, «ЕК може згодом замінити систему карткових каталогів, адже вже сама його назва відтворює одночасно і форму (нарівні з друкованими, картковими), і суть (не групуючи записи всередині за певною ознакою, він уможливує здійснення пошуку за усіма типами запитів, поєднує пошукові можливості алфавітного та систематичного, а за необхідності і будь-якого іншого спеціального каталогу)» [4, с. 26]. Особливостями електронного систематичного пошуку є оперативність, а також те, що користувач має можливість здійснювати його за рубрикаторм НБУВ в обраній БД, наприклад, в БД книжкових видань та

компакт-дисків, отримавши бібліографічні описи ресурсу семантично пов'язаного за рубрикаторм. До того ж є змога за гіперпосиланнями перейти до пов'язаних ресурсів інших БД (журналів та продовжуваних видань, авторефератів дисертацій, реферативної БД «Україніка наукова», повнотекстової БД «Наукова періодика України»).

Читачі можуть здійснювати пошук в електронних ресурсах НБУВ. З 1994 року у НБУВ здійснюється мережеве інформаційне обслуговування читачів електронними ресурсами вебпорталу (<http://www.nbuv.gov.ua>). Бібліотека щоденно поповнює фонди та бази даних (БД) новою інформацією, створює бібліографічні, реферативні, оглядово-аналітичні продукти. Довідково-пошукова система НБУВ постійно розвивається. До послуг користувачів – комплексний інтегрований пошук у бібліографічних, реферативних, повнотекстових БД. На 01.01.2019 р. загальна кількість БД НБУВ відкритого доступу (електронних каталогів, бібліографічних, мультимедійних, реферативних, повнотекстових) становила – 195 та службових – 9. Інтернет-портал Бібліотеки щодобово відвідують понад 40–50 тис. користувачів [9, с. 5]. Найбільш популярними серед користувачів є реферативна база даних «Україніка наукова», що відображає потік української наукової літератури, – сукупність документів, які за територіальною, мовною, авторською та змістовною ознаками стосуються України, та наукова електронна бібліотека публікацій українських вчених на базі проекту «Наукова періодика України».

Створення бібліотекою електронних каталогів, інформаційних мереж і телекомунікаційних систем для інформаційного обміну та входження до світових глобальних комп'ютерних мереж є пріоритетом діяльності сучасних бібліотек. Станом на кінець 2018 р. ЕК НБУВ та ЕК окремих фондів Бібліотеки (Інституту рукопису, ФПУ, відділу бібліотекознавства, відділу стародруків та рідкісних видань та ін.), а також бібліографічні, мультимедійні, реферативні і повнотекстові БД загалом містять 4 925 451 записів. Рубрикаторм НБУВ було впроваджено у 2010 р. для створення єдиної інформаційної мови автоматизованої інформаційно-пошукової системи України. Дана БД, яка станом на кінець 2018 р. містила 81 802 записів, активно використовується користувачами для галузевого пошуку інформації. Користувачам надається доступ до зарубіжних баз даних наукової інформації Scopus, Web of Science, до повнотекстових ресурсів порталу Springer Link. Для допо-

моги відвідувачам вебсайту з пошуку інформації в ЕК НБУВ розроблено електронну «пам'ятку користувача».

У залі каталогів НБУВ до послуг користувачів надається також розгалужена система читачьких алфавітних каталогів (книг, надрукованих кириличним шрифтом, авторефератів дисертацій, дисертацій, генеральних каталогів журналів та продовжуваних видань, надрукованих кириличним і латинським шрифтами, зведеного каталогу іноземних книг, які надійшли до фондів бібліотек наукових установ НАН України) та систематичних (генерального каталогу книг, надрукованих кириличним і латинським шрифтами, дисертацій, зведеного каталогу іноземних книг, які надійшли до фондів бібліотек наукових установ НАН України).

Для допомоги користувачам у самостійному пошуку інформації розроблено методичний посібник «Карткові каталоги в системі науково-інформаційних ресурсів Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського» (Київ, 2015) [8] та довідник «Каталоги Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського» (Київ, 2017) [9], де надана інформація про зміст фондів Бібліотеки та розкрито методику пошуку у каталогах, подано правила оформлення замовлень на документи.

Найчастіше при пошуку користувачі використовують алфавітні та систематичні карткові каталоги. За допомогою алфавітного каталогу (АК) можна швидко задовольняти запити читачів на твори певних авторів та певної назви. За АК проводиться адресний пошук – встановлення співвідношення між запитом і джерелом за зовнішніми ознаками (назвою, мовами видання, хронологією, шифром). Для розширення пошукових можливостей та максимально повного відображення відомостей про видання в АК подаються додаткові картки з описами на прізвища співавторів, укладачів, персоналії, назви установ та організацій.

Систематичний каталог (СК) використовується для тематичного предметного та систематичного (галузевого) пошуку інформації. За СК проводиться семантичний пошук – знаходження відповідності, що має сенс між змістом джерела і змістом запиту. Варто зазначити різницю між предметним і систематичним (галузевим) пошуком, адже тут реалізуються два різні види інформаційної потреби – галузева і предметна. Ці види пошуку відбивають дві протилежні тенденції у взаємозв'язках з науками і галузями знань: диференціацію наук і їх інтеграцію. Коли

на перший план висувається об'єкт вивчення, який розглядається відразу багатьма науками, особливу роль відіграє предметний пошук, за допомогою якого можна виявити документи, що трактують один і той же предмет з точки зору різних галузей. Для галузевого та предметного пошуку інформації консультанти та користувачі використовують алфавітно-предметні покажчики рубрикаторів НБУВ (РНБУВ), а також картотеки за різними галузями знань.

Велика кількість каталогів у НБУВ, безперечно, слугує розкриттю фонду за різними ознаками. З іншого боку – ускладнює для користувачів пошук необхідних документів. Відсутність спеціальних знань та навичок при пошуку джерел інформації спонукають користувачів звертатися за консультацією до бібліотечних працівників.

Структурним підрозділом у НБУВ, який надає консультаційні послуги за каталогами, є сектор інформаційно-пошукових систем (СПС), що з 2012 р. входить до складу відділу науково-бібліографічної інформації (ВНБІ).

Консультації надаються найчастіше користувачам при пошуку інформаційних джерел. У залі традиційних карткових каталогів пояснюється принцип їх організації та правила здійснення пошуку. Для ефективного тематичного інформаційного пошуку консультантами-бібліографами використовується також пошук за аналогією (бібліографічному здогаду), при якому застосовується знання бібліографічних джерел, досвід роботи з читацькими запитами, закони логіки і засновані на них припущення. При поясненні пошуку в електронних ресурсах читачі отримують від консультантів-бібліографів інформацію про те, яка БД вміщує необхідну їм інформацію; які умови доступу, як побудувати стратегію пошуку. Коректне формулювання запиту та здійснення оптимального релевантного пошуку вимагає наявності відповідних знань та навичок, носіями яких є бібліографи-консультанти, які мають великий досвід роботи з традиційними та електронними ресурсами.

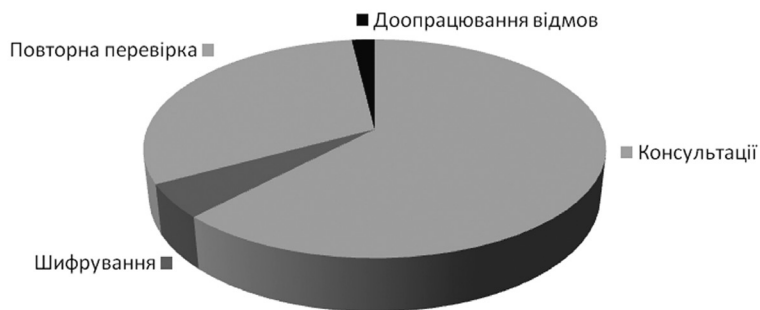
Чинниками успішної професійної діяльності консультантів-бібліографів сектору є глибокі знання інформаційно-пошукових систем, відмінна пам'ять, широка загальна культура, ввічливість, доступність у спілкуванні, відповідальність, старанність, уважність до відвідувачів, доброзичливість, легкість в налагодженні контакту з читачами, творче мислення, швидке розуміння суті питання та вміння виділяти головне.

Процес спільного пошуку документів можна розглядати як діловий контакт між бібліографом-консультантом і читачем-дослідником, важливим аспектом якого є індивідуальний, особистісний підхід до читача, взаємодія з ним на партнерській основі. Це вимагає від бібліотекаря вміння налагодження з читачами ділового контакту, здійснення інтерв'ю, прояву уваги, інтересу до пошуків читачів, терпіння, педагогічного такту. Серед інших необхідних професійних якостей бібліографа-консультанта варто назвати: володіння методами бібліографічного пошуку, навичками психологічного переключення з теми на тему, швидкої орієнтації, вміння визначити мету запиту та рівень підготовки читача. Психологічною особливістю діяльності бібліографів у наданні допомоги користувачам для знаходження потрібних документів в інформаційному масиві є використання інтуїтивного, емпіричного і логічного методів. Спілкування бібліотекаря-консультанта і читача носить характер діалогу, де важливу роль відіграє етика, – гуманістичне ставлення до іншої людини як до цінності, неповторної індивідуальності, що створює передумови для налагодження довіри та сприяє діловому контакту. Комунікативна складова бібліотечно-інформаційного обслуговування – це розуміння потреб читача та предметного поля пошуку, вміння в діалозі спрямувати образ мислення читача на формування запиту для ефективного задоволення його інформаційних потреб. Діяльність бібліографа оперативної довідкової служби вимагає мовної активності, багатого словникового запасу, чистоти і чіткості вимови. Бібліографи-консультанти – необхідні помічники учених, фахівців різних галузей знань, читачів усіх категорій. Передумовами успішної професійної діяльності консультантів-бібліографів є не лише професійна компетенція, а й інформаційна культура – сукупність інформаційного світогляду, системи знань та вмінь, що забезпечують ефективну цілеспрямовану діяльність з метою оптимального задоволення індивідуальних інформаційних потреб з використанням як традиційних, так й новітніх інформаційних технологій.

Для якісного та ефективного виконання інформаційних послуг консультанти-бібліографи СІПС глибоко вивчають системи інформаційного пошуку, класифікації документів, постійно працюють над удосконаленням своїх знань та навичок із інформаційно-бібліографічної евристики, застосовують на практиці нові технології пошуку. У процесі обслуговування консультантам СІПС доводиться виконувати різноманітну пошукову роботу.

Так, упродовж 2018 року бібліотекарі СППС виконали технологічні процеси, що забезпечили ефективність задоволення читацьких інформаційних потреб. Проведено консультацій в АК: робота із інформаційними запитами читачів (бібліографічні довідки: адресні, уточнювальні, телефоном) – 11 767 вимог; дистанційне обслуговування індивідуальне та колективне (бібліографічні довідки, замовлення документів телефоном науковцям з вченим ступенем) – 1579 запитів; консультацій в СК (робота з тематичними запитами читачів) – 3030 запитів; бібліотечно-інформаційних довідок в АК та СК – 2697 запитів. Всього здійснено 19 073 консультацій. Виконано шифрування вимог, зданих на пункт прийому замовлень без шифру до 1940 року видання – 1514 вимог, повторну перевірку читацьких вимог (колекційних видань, архівних примірників, вимог отриманих з книгосховища, замовлень за МБА) – 9515 вимог, доопрацювання відмов (читацьких, МБА) – 580 вимог.

У діаграмі 1 представлено результати роботи за основними видами технологічних процесів працівників СППС у 2018 році.

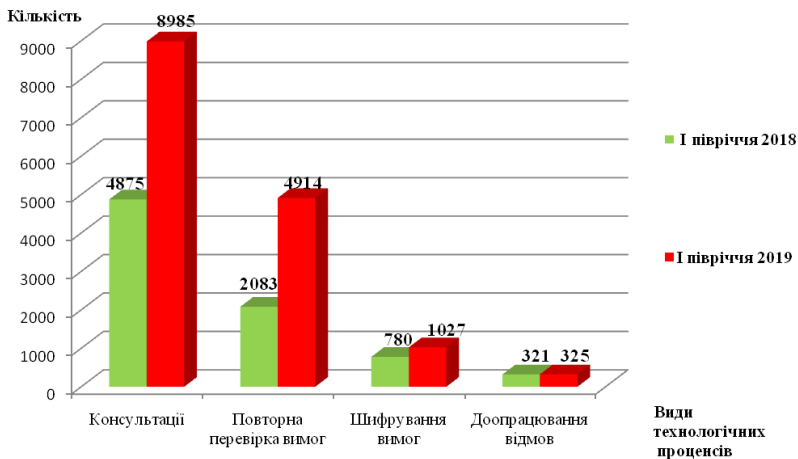


Діаграма 1

Отже, консультації складають 62,2 %, шифрування – 4,9 %, повторна перевірка – 31,0 %, доопрацювання відмов – 1,9 % від загальної кількості результатів виконання технологічних процесів. Статистичний аналіз дає змогу зробити висновок, що консультаційні послуги складають найбільшу частку серед всіх виконуваних робіт.

На діаграмі 2 представлено результати роботи сектору за основними видами технологічних процесів за перші півріччя 2018 р.

та 2019 р. З діаграми 2 видно, що кількість звернень користувачів до консультантів-бібліографів за наданням консультацій зросла на 84,3 %, з повторної перевірки – на 135,9 %, шифрування вимог збільшилось на 31,7 %, доопрацювання відмов збільшилась на 4,4 %. Кількісний аналіз показує динаміку зростання звернень за наданням консультаційних послуг та послуг з інформаційно-пошукової роботи, що обґрунтовує актуальність їх надання і затребуваність у сфері бібліотечних послуг.



Діаграма 2

Найчастіше читачі звертаються до консультантів АК за поясненнями, де шукати літературу за списком, як користуватися каталогами, отримання інформації щодо правильного оформлення бланків на замовлення літератури, уточнення бібліографічного опису документів, виправлення помилок в написанні шифрів у вимогах або для знаходження неколекційного і неархівного шифру на документ. Шифр видання є сполучною ланкою між фондом та каталогом, як традиційним, так і електронним, і є головним засобом пошуку документа у бібліотеці. З метою найбільш раціонального використання площі для зберігання документів у НБУВ засновано форматний принцип організації фондів в основному книгосховищі. Упродовж 100-річного періоду функціонування НБУВ декілька разів вводились нові таблиці шифрів. З появою ЕК, імідж-каталогів (зокрема

сканованого генерального АК) та ЕК спеціалізованих підрозділів НБУВ все більше читачів самостійно виконують інформаційно-пошукові процеси. Аналіз роботи із читацькими замовленнями показує, що користувачі допускають помилки при написанні шифрів у вимогах на документ. Не враховуючи одруків, пропусків або перестановки цифр в шифрах і букв, що позначають формат видання (для книг: «Во», «Со», «Аи», «Ви», «Си» тощо), або в шифрах на окремі види літератури (на автореферати – «Ра», на кандидатські та докторські дисертації – «Дс»). Найбільш розповсюдженими помилками є такі: замість шифру вписують індекс рубрикатора СК; в шифрах історичних колекцій (дореволюційних та радянських вчених), що відображають розстановку видань в колекційному зібранні, – забувають написати номер папки, або зшитку; в сучасних колекціях плутають назву колекції з прізвищем автора видання або не орієнтуються за шифром, в якому підрозділі Бібліотеки знаходиться документ, який вони знайшли.

Доволі часто, відвідуючи бібліотеку вперше, читачі взагалі не знають про можливості самостійного пошуку інформації на вебсайті Бібліотеки або не можуть розібратися, як користуватися електронними пошуковими системами та ресурсами. Іноді тематичний пошук за ЕК їм здається занадто складним. У разі, коли ретроспектива видань документів, що їх цікавить, не охоплена інформаційними ресурсами ЕК, читачі користуються традиційними СК в залі каталогів НБУВ: Генеральний систематичний каталог книг, надрукованих мовами з використанням кириличної графіки (тобто українською, білоруською, болгарською, македонською, російською, сербською та іншими мовами); з XVIII ст. – Генеральний систематичний каталог книг, надрукованих латинським шрифтом; з XIX ст. – Систематичний каталог журналів і видань надрукованих кириличним шрифтом; з XX ст. – Систематичний каталог журналів і продовжуваних видань, надрукованих латинським шрифтом; з 1951 р. – Систематичний каталог дисертацій; з 60-х років XX ст. до 2017 року – Зведений систематичний каталог зарубіжних книг, що надходять до фондів бібліотек наукових установ НАН України. Найчастіше за поясненнями до консультантів СК звертаються з питаннями, де знайти літературу за темою, як користуватись каталогами та правильно оформити замовлення.

Кількість читачів, що самостійно працювали в залі каталогів НБУВ у 2018 р., використовуючи картковий довідково-бібліографічний апа-

рат, – 19 097, що становило 0,1 % від кількості користувачів, що скористалися електронними ресурсами вебпорталу НБУВ – 21 032 171. Порівняно з віртуальними зверненнями користувачів до ресурсів Бібліотеки, кількість читачів, що використовували традиційні каталоги для задоволення своїх інформаційних, науково-дослідних, освітніх, культурних та інших потреб – незначна, однак свідчить про те, що традиційні каталоги й надалі залишаються затребуваними і разом з електронними каталогами доповнюють один одного та підтверджують необхідність свого співіснування. У 2017 р. у НБУВ припинено поповнювання загальних карткових каталогів. Проте традиційна інформаційно-пошукова система зберігає свої інформаційні функції, адже в комплексі відображає весь багатоаспектний фонд НБУВ.

Перевагами карткових каталогів над електронними є: 1) незалежність від живлення електромереж, якості сигналу інтернет-зв'язку, що надає доступ до БД Бібліотеки; 2) наочність, – при пошуку конкретного документу можна побачити документи інших авторів, з іншою тематикою, що можуть зацікавити користувача; перебираючи картки роздільника одного автора, можна знайти книгу, яку шукає читач, друковану іншою мовою (українською, російською або іншою мовою), що використовує кириличну графіку; 3) запобігання втрати інформації, – якщо в ЕК тематичний пошук документів відбувається за ключовими словами, у випадку, коли в назві документа відсутнє ключове слово, – втрачається інформація про частину документів із загальною або абстрактною назвою; 4) доступ до каталогів не залежить від кількості автоматизованих робочих місць користувачів. Основними недоліками карткових каталогів є необхідність знання користувачами принципу каталогізації, втрата карток і погіршення якості зображення бібліографічного опису та шифру при їх активному використанні.

Основними перевагами ЕК над традиційними є цілодобовий онлайн-доступ до бібліографічних ресурсів, багатоаспектність інформаційного пошуку, швидкість отримання результату при точному формуванні пошукового образу запиту та правильному вибору стратегії пошуку. У картковому каталозі картки з бібліографічними описами на документи, що розставлено не за правилами каталогізації та систематизації, практично можна знайти, хоча б і випадково, та переставити на своє місце. Документи, які надійшли до бібліотечного фонду і

пройшли опрацювання, але при записі метаданих (пошукового образу документа) в ЕК були зроблені помилки, – практично стають недоступними для користувача. Виявити та виправити такі помилки значно складніше, тому що їх наочно не видно. Це, своєю чергою, вимагає забезпечення якості технологічних процесів електронної каталогізації, уважності, ретельності каталогізаторів.

Проведення моніторингових досліджень окремих компонентів системи обслуговування бібліотеки, зокрема її новітньої ланки – електронного каталогу, надання пропозицій з його удосконалення та втілення їх у практику є основою ефективності задоволення інформаційних запитів користувачів. Провідну роль в цих діях, відіграють консультанти у залі каталогів, що є посередниками між читачами та джерелами інформації, мають великий досвід з пошуку інформації та в своїй практичній роботі співпрацюють з користувачами з метою найповніше задовольнити їхні інформаційні потреби. **Наукова новизна.** Вперше здійснено порівняльний аналіз використання при пошуку документів карткових та електронних каталогів.

Висновки та практичне значення. Отже, обмежені можливості великих бібліотек України (недостатнє фінансування, технічної оснащеності, скорочення кількості бібліотечних працівників) не дають змоги оперативно внести усі свої колосальні інформаційні ресурси до ЕК і повністю перейти на використання електронного пошуку літератури. Ці та інші чинники спонукають бібліотеки одночасно використовувати електронні та карткові каталоги. Проведений аналіз динаміки звернень читачів НБУВ за консультаціями до бібліографів в залі каталогів засвідчує потребу їх збільшення та обґрунтовує необхідність збереження посад консультантів-бібліографів з пошуку інформації та навігації в інформаційних ресурсах – за умови постійного зростання їх фахового рівня.

Список бібліографічних посилань:

1. Беліна Л., Голубев Ю., Коновал Л. Інформаційні запити читачів наукової бібліотеки: основні пріоритети та шляхи їх дослідження. *Наукові праці Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського*. 2010. Вип. 28. С. 7–17.
2. Беліна Л., Власенко Н. Розвиток обслуговування користувачів наукової бібліотеки в умовах інформаційного суспільства. *Наукові праці Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського*. 2013. Вип. 38. С. 280–293.

3. Беліна Л. Основні фактори впливу на створення професійного іміджу бібліотекаря відділу обслуговування. *Наукові праці Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського*. 2003. Вип. 11. С. 45–51.

4. Головащук А. Каталоги Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського: дивлячись у майбутнє, шануємо минуле. *Бібліотечний вісник*. 2018. № 5. С. 22–27.

5. Добко Т. В. Бібліографічний показник у системі довідково-бібліографічної діяльності: історія та сучасність. *Наукові праці Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського*. 2016. Вип. 44. С. 499–511.

6. Добко Т. Кадри довідково-бібліографічних служб у контексті вимог інформаційного суспільства. *Бібліотечний вісник*. 2012. № 5. С. 35–44.

7. Каліберда Н. Моніторинг ефективності використання електронного каталогу Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського. *Наукові праці Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського*. 2002. Вип. 8. С. 88–96.

8. Карткові каталоги в системі науково-інформаційних ресурсів Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського / НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського ; уклад. : Г. А. Кузьменко, Т. П. Медвідь ; відп. ред. Т. В. Добко. Київ, 2015. 47 с.

9. Каталоги Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського : довідник / НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського ; уклад. : Ю. Л. Фіх, Т. В. Добко, наук. ред. Т. П. Павлуша ; відп. ред. Т. В. Добко. Київ, 2017. 72 с.

10. Колесник Е. А. Библиографическая доработка читательских требований в Центральной научной библиотеке АН Украинской ССР. *Оптимизация работы по обслуживанию читателей : сб. науч. тр.* Москва, 1985. С. 98–104.

11. Сіра І., Сенченко В. Система комплексного галузевого обслуговування користувачів документами природничого та технічного профіля: формування, сучасний стан та перспективи. *Наукові праці Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського*. 2002. Вип. 8. С. 77–83.

References

1. Belina, L., Holubiev, Yu., & Konoval, L. (2010). Informatsiini zapyty chytachiv naukovoї biblioteku: osnovni priorytety ta shliakhy yikh doslidzhennia. [Information requests from readers of the scientific library: the main priorities and ways of their research]. *Naukovi Pratsi Natsionalnoi Biblioteki Ukrainy Imeni V. I. Vernadskoho*, 28, 7-17. Retrieved from http://nbuv.gov.ua/UJRN/npnbuimviv_2010_28_1 [In Ukrainian].

2. Belina, L., & Vlasenko, N. (2013). Rozvytok obsluhovuvannia korystuvachiv naukovoї biblioteku v umovakh informatsiinoho suspilstva. [Development of service of users of the scientific library in the conditions of the information society]. *Naukovi*

Pratsi Natsionalnoi Biblioteky Ukrainy Imeni V. I. Vernadskoho, 38, 280-293. Retrieved from http://nbuv.gov.ua/UJRN/npnbuimviv_2013_38_22 [In Ukrainian].

3. Bielina L. (2003). Osnovni faktory vplyvu na stvorennia profesiinoho imidzhu bibliotekaria viddilu obsluhovuvannia. [The main factors influencing the creation of a professional image of the service librarian]. *Naukovi Pratsi Natsionalnoi Biblioteky Ukrainy Imeni V. I. Vernadskoho*, 11, 45-51. [In Ukrainian].

4. Holovashchuk, A. (2018). Katalogy Natsionalnoi biblioteky Ukrainy imeni V. I. Vernadskoho: dyvliachys u maibutnie, shanuiemo mynule. [Catalogues of the Vernadsky National Library of Ukraine: we are Looking into the Future, Respect the Past]. *Bibliotechnyi Visnyk*, 5, 22-27. Retrieved from http://nbuv.gov.ua/UJRN/bv_2018_5_6 [In Ukrainian].

5. Dobko, T. V. (2016). Bibliografichni pokazhchyk u systemi dovidkovo-bibliografichnoi diialnosti: istoriia ta suchasnist. [Bibliographic index in the system of information and reference service: history and present time]. *Naukovi Pratsi Natsionalnoi Biblioteky Ukrainy Imeni V. I. Vernadskoho*, 44, 499-511. Retrieved from http://nbuv.gov.ua/UJRN/npnbuimviv_2016_44_41 [In Ukrainian].

6. Dobko, T. V. (2012). Kadry dovidkovo-bibliografichnykh sluzhb u konteksti vymoh informatsiinoho suspilstva. [Personnel reference and bibliographic services in the context of information society requirements]. *Bibliotechnyi Visnyk*, 5, 35-44. Retrieved from http://nbuv.gov.ua/UJRN/bv_2012_5_6 [In Ukrainian].

7. Kaliberda, N. (2002). Monitorynh efektyvnosti vykorystannia elektronnoho katalogu Ukrainy imeni V. I. Vernadskoho. [Monitoring of efficiency of the use of e-catalog Vernadsky National Library of Ukraine]. *Naukovi Pratsi Natsionalnoi Biblioteky Ukrainy Imeni V. I. Vernadskoho*, 8, 88-96. [In Ukrainian].

8. Kuzmenko, H. A., Medvid, T. P. (Compilers), Dobko, T. V. (Ed.) (2015). *Kartkovi katalogy v systemi naukovo-informatsiinykh resursiv Natsionalnoi Biblioteky Ukrainy Imeni V. I. Vernadskoho*. [Card catalogs in the system of scientific and information resources of the Vernadsky National Library of Ukraine]. Kyiv. Retrieved from http://nbuv.gov.ua/sites/default/files/basicpage_files/201611_basicpage_files_mat/catalog_2015.pdf [In Ukrainian].

9. Fikh, Yu., & L. Dobko, T. V. (Comps), Pavlusha, T. P., & Dobko, T. V. (Eds.) (2017). *Katalogy Natsionalnoi Biblioteky Ukrainy Imeni V. I. Vernadskoho*. [Catalogs of the Vernadsky National Library of Ukraine] : *handbook*. Kyiv. Retrieved from http://www.nbuv.gov.ua/sites/default/files/basicpage_files/201802_basicpage_files_mat/dobko_catalog17_copipdf.pdf [In Ukrainian].

10. Kolesnik E. A. (1985). Bibliograficheskaiia dorabotka chitatelskikh trebovanii v Tcentralnoi nauchnoi biblioteke AN Ukrainskoi SSSR. [Bibliographic revision of reading trends in the Central Scientific Library of the Academy of Sciences of the Ukrainian USSR]. *Optimizatsiia roboty po obsluzhivaniiu chitatelei: sb. nauch. tr.* [Optimization of work on maintenance of readers], 98-104. Moscow. [In Russian].

11. Sira, I. V., & Senchenko, V. (2002). Systema kompleksnoho haluzevoho obsluhovuvannia korystuvachiv dokumentamy pryrodnychoho ta tekhnichnoho profilia: formuvannia, suchasnyi stan ta perspektyvy [System of comprehensive sectoral service of users with documents of natural and technical profile: formation, current state and prospects]. *Naukovi Pratsi Natsionalnoi Biblioteky Ukrainy Imeni V. I. Vernadskoho*, 8, 77-83. [In Ukrainian].

Tetiana Dobko,

ORCID 0000-0002-5993-7856,

Doctor of Science in Social Communications,

Head of the Department of Scientific and Bibliographic Information,

Vernadsky National Library of Ukraine,

3, Holiivskyi Avenue, Kyiv, 03039, Ukraine

e-mail: dobko@bigmir.net

Nataliia Tarasenko,

ORCID 0000-0001-7618-5169,

Leading Librarian,

Department of Scientific and Bibliographic Information,

Vernadsky National Library of Ukraine,

3, Holiivskyi Avenue, Kyiv, 03039, Ukraine

e-mail: nataliabibliotekar@gmail.com

Halyna Kuzmenko,

ORCID 0000-0001-9222-2054,

Chief Librarian,

Department of Scientific and Bibliographic Information,

Vernadsky National Library of Ukraine,

3, Holiivskyi Avenue, Kyiv, 03039, Ukraine

e-mail: 60kuzmenko@ukr.net

**ORGANIZATION OF CONSULTING SERVICES IN THE HALL
OF CATALOGUES AT VERNADSKY NATIONAL LIBRARY OF UKRAINE:
PRO ET CONTRA**

The goal of the research – to investigate the using by readers and by staff the electronic and traditional reference aids of Vernadsky National Library of Ukraine (VNLU) and practicability of preserving consulting services in the context of simultaneous using traditional (card) and modern (electronic) systems of documents searching. **The methodology of research.** The methodological supplement based on the complex of scientific principles and methods. Here we used historical, comparative

and widespread scientific methods, as for example structural as also structural-functional methods of systematization and classification. **Academic novelty.** The use of card and electronic catalogues for documents searching is compared. The typical mistakes of users in filling out of demands for different informational sources were carefully considered. The matter of using traditional searching tools by readers and staff were also researched. The qualifications of consulting bibliographical staff, the ways of dialogue between librarians and readers, communicative competence and informational culture and psychological skills of librarians were also taken into account. Some difficulties which readers face in searching information by their own hands and considering the advantages of searching of documents with support of consulting staff were pointed out. According to the results of the annual reports of the information retrieval sector of the VNLU 2018-2019, an analysis of the dynamics of growth of readers' needs in the provision of information and consulting services was carried out and substantiated the need to provide such services in the VNLU. **Conclusions.** It is concluded that traditional catalogues continue to be in demand and together with electronic catalogues complement each other and confirm the need for their coexistence. Thus, a significant increasing in the number of readers' requests for consultations to bibliographers in the catalogues hall proves the need to maintain the positions of bibliographic consultants and requires a constant improvement in the professional level of librarians-consultants for information retrieval and navigation in information resources.

Keywords: library business, information retrieval system, consultative help, systematic and alphabetical catalogues, Vernadsky National Library of Ukraine.

Стаття надійшла до редакції 26.05.2021 р.