

ДОВІДКОВО-БІБЛІОГРАФІЧНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ В БІБЛІОТЕКАХ ВИЩИХ НАВЧАЛЬНИХ ЗАКЛАДІВ ЗАХІДНОГО РЕГІОНУ УКРАЇНИ

У статті проаналізовано сучасний стан довідково-бібліографічного обслуговування та його різновиду – віртуального довідково-бібліографічного обслуговування в бібліотеках вищих навчальних закладів західного регіону України.

Ключові слова: довідково-бібліографічне обслуговування, вищий навчальний заклад, довідка, віртуальна довідкова служба.

Romanucha Z.

REFERENCE BIBLIOGRAPHIC SERVICE IN THE LIBRARIES OF HIGHER EDUCATIONAL ESTABLISHMENTS OF WESTERN REGION OF UKRAINE

The article analyzes the current state of reference bibliographic service and its variety – virtual reference service in the libraries of higher educational establishments in western region of Ukraine.

Keywords: reference bibliographic service, higher education institution, reference, virtual reference service.

Стрімкий розвиток інформаційних технологій впливає на зміст та форми довідково-бібліографічного обслуговування (ДБО), від ефективної організації якого залежить виконання головного завдання бібліотеки вищого навчального закладу (ВНЗ) – інформаційного забезпечення навчального процесу та наукової діяльності.

Останнім часом поруч з традиційним ДБО у бібліотеках ВНЗ широкого розповсюдження набуло довідково-бібліографічне обслуговування віддалених користувачів. Однією з його форм є обслуговування в режимі «віртуальна довідка». Аналіз віртуальних довідкових служб (ВДС) окремих бібліотек вищих навчальних закладів України здійснено в статтях Т. Грищенко, І. Аврамової [1], З. Романухи [2], З. Ковальнової [3] та ін.

Мета пропонованої статті – проаналізувати сучасний стан ДБО у провідних університетських бібліотеках західного регіону України. Джерельну базу дослідження склали звіти бібліотек Львівського методичного об'єднання (ЛМО) та веб-сайти бібліотек ВНЗ згідно з переліком, поданим Національною бібліотекою Львівського національного університету імені Івана Франка, яка є методичним центром для бібліотек ВНЗ III–IV рівнів акредитації західного регіону України (Львівської, Волинської, Рівненської, Закарпатської, Чернівецької, Тернопільської, Івано-Франківської областей) [4]. Станом на 01.07.2015 р. до складу ЛМО входять 34 бібліотеки ВНЗ західного регіону України.

У результаті аналізу з'ясовано, що бібліотеки ВНЗ виконують всі види довідок: фактографічні, адресні, бібліографічні, уточнювальні (така інформація подається у додаткових текстових частинах до звітів у розділі «Інформаційно-бібліографічна робота»), але значну частину складають тематичні довідки. Переважання тематичних довідок, потреба складання списку літератури за темою – свідчення запитів студентів.

У 2012 р. Науковою бібліотекою Львівського національного університету імені Івана Франка виконано 15245 тематичних довідок, що складає 47,18 % від загальної кількості довідок, виконаних цією бібліотекою; у 2013 р. – 21819 тематичних довідок, що склало 56,12 %. Наукова бібліотека Львівського національного медичного університету імені Данила Галицького виконала 21624 тематичні довідки, що складає 58,54 % від загальної кількості довідок, виконаних цією бібліотекою.

Збільшилась кількість виконаних тематичних довідок Бібліотекою Львівського державного університету фізичної культури у 2013 р. (6783 – 50,00 %, порівняно з 2012 р., коли було виконано 1692 тематичні довідки – 25,28 %). Бібліотека Львівської державної фінансової академії у 2012 р. виконала 2739 тематичних довідок, що складає 92,6 % від загальної кількості довідок, виконаних цією бібліотекою; у 2013 р. – 2925 тематичних довідок, що склало 93,54 %. Найбільше тематичних довідок виконано Бібліотекою Львівського інституту банківської справи Національного банку України: у 2012 р. – 53987, що складає 70,26 % від загальної кількості довідок, виконаних цією бібліотекою; у 2013 р. – 72109, що склало 82,4 %. Значна кількість виконаних тематичних довідок свідчить про потребу студентів у кваліфікованій допомозі при пошуку в традиційних та сучасних електронних інформаційних масивах, що здійснюється бібліографами.

Основним напрямом інновацій у ДБО в наукових бібліотеках ВНЗ України стала організація обслуговування користувачів в електронному середовищі. Про це свідчить зростання кількості довідок, виконаних в автоматизованому режимі, що пов'язано з використанням та рекомендацією бібліографами під час ДБО власних електронних інформаційних ресурсів бібліотеки, інтернет-ресурсів та ін.

Найбільше довідок в автоматизованому режимі виконано Бібліотекою Львівського інституту банківської справи Національного банку України: у 2012 р. – 22847, що склало 29,74 % від загальної кількості довідок, виконаних цією бібліотекою; у 2013 р. – 32804, що склало 37,48 %. Значно збільшилась кількість довідок, виконаних в автоматизованому режимі Науковою бібліотекою Ужгородського національного університету: у 2013 р. – 15000, що склало 24,45 % від загальної кількості довідок, виконаних цією бібліотекою (у 2012 р. – 162, що склало лише 0,31 %).

Популярності серед користувачів набуває сервіс «Віртуальна довідка». У на 2012–2013 рр. найбільше «віртуальних довідок» виконала Наукова бібліотека ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника» (м. Івано-Франківськ): у 2012 р. – 162, що склало 1,19 % від загальної кількості довідок, виконаних цією бібліотекою; у 2013 р. – 242, що склало 1,78 %.

Станом на 1 січня 2013 р. було виявлено лише дев'ять віртуальних довідкових служб (ВДС) у ВНЗ західного регіону України. Станом на 1 липня 2015 року ВДС у різних формах і з різними назвами діють у дванадцяти бібліотеках ВНЗ західного регіону України. Отже, на даний час у кожній третій бібліотеці з-поміж тих, які стали об'єктом вивчення, створено віртуальну довідкову службу, що свідчить про поступове зростання популярності сервісу.

Усі проаналізовані ВДС різняться назвами. На нашу думку, серед запропонованих найбільш точно розкриває зміст наданого сервісу назва «Віртуальна довідка». Як сказано у правилах користування такими послугами на сайтах університетських бібліотек, «Віртуальна довідка» – це надання інформації за разовими запитами віддалених користувачів.

Назва «Запитай бібліотекаря» має рекламний підтекст, однак не інформує про бібліографічний характер можливих питань користувачів. Назва «Електронна довідка» означає тільки те, що вона подається в електронній формі, але не вказує на обслуговування віддалених користувачів.

Станом на 01.07.2015 р. серед тридцяти чотирьох бібліотек ВНЗ західного регіону, відповідно до «Списку бібліотек вищих навчальних закладів III–IV рівня акредитації Львівського методичного об'єднання», власні бібліотечні сайти мають двадцять дві бібліотеки. На загальноуніверситетських сайтах функціонують сторінки ще восьми бібліотек. У деяких бібліотеках ВНЗ західного регіону України послуга «віртуальна довідка» лише започаткована і на сайті не представлена, хоча у звіті бібліотеки говориться про її розробку.

Вважаємо, що відсутність «віртуальної довідки» на сайті бібліотеки свідчить перш за все про непопулярність цього сервісу серед працівників бібліотеки, а не у читачів. Причинами відмови від такого сервісу іноді є переконання бібліотечної адміністрації в тому, що сучасні користувачі мають високу інформаційну культуру і можуть самостійно здійснювати пошук інформації шляхом використання інформаційних пошукових систем Інтернету (Google, Yandex, Rambler, Aport) та електронних бібліографічних ресурсів, представлених бібліотеками на своїх сайтах. Відсутність власних ВДС у бібліотеках ВНЗ можна пояснити також недосконалістю наявної техніки і

програмного забезпечення. Ще одна з можливих причин – відсутність кваліфікованих бібліографів, які б здійснювали якісну організаційну роботу такого сервісу.

Усі проаналізовані ВДС мають власні правила користування, де дається перелік кількісних чи якісних обмежень при пошуку, вказується режим обслуговування, що деякою мірою обмежує користувача в терміні та часі отримання довідки. Такі обмеження не сприяють популярності сервісу.

Спільним для всіх «віртуальних довідок» є фіксована кількість запитів на добу. Термін виконання довідок залежно від складності – від 1 до 5 днів.

Всі дванадцять бібліотек, які мають сервіс «віртуальних довідок», повідомляють користувачам, що бібліотекарі не шукають готових курсових, контрольних, дипломних робіт, не відповідають на запити, що суперечать чинному законодавству та морально-етичним нормам, а також пов'язані з наданням інформації розважального характеру (розв'язування кросвордів, участь у іграх, конкурсах, вікторинах).

Як традиційні моделі ДБО, так і довідкові служби, що діють в онлайн-електронному режимі, свою роботу вибудовують на принципах загальнодоступності і безкоштовності, оперативності виконання запитів, обов'язковості надання відповідей користувачам.

Майже всі проаналізовані ВДС обслуговують всіх користувачів, які звертаються до служби, незалежно від віку, рівня освіти, місця проживання, а також від того, чи є вони читачами бібліотеки; потрібно лише заповнити поля: ім'я, електронна адреса, текст питання. Лише «віртуальна бібліографічна довідка» Бібліотеки Львівського державного університету фізичної культури зазначає, що для користування її послугами потрібно зареєструватися на сайті і пройти авторизацію.

Віртуальними довідковими службами виконуються такі ж види довідок, що й в традиційному ДБО: бібліографічні, адресні, тематичні, уточнювальні та фактографічні. Часто довідки містять посилання на повний текст документа, доступний через Інтернет.

Як правило, бібліотеки обмежують кількість джерел, що надаються за тематичним запитом: від 8–9 до 10–15 назв джерел. Пошук інформації операторами віртуальних довідок здійснюється, як правило, за допомогою свого традиційного довідково-бібліографічного апарата (ДБА), на основі власного фонду, електронного ДБА, ресурсів Інтернету. Бібліотека Тернопільського національного економічного університету вказує, що тематичний бібліографічний список виконується лише за електронним каталогом бібліотеки. Декілька бібліотек пропонують також користувачам самостійно здійснювати розширений пошук в ЕК або використовувати для пошуку традиційний ДБА.

Оформлення відповідей у різних бібліотеках має деякі відмінності. Зокрема «Віртуальна довідка» Наукової бібліотеки ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника» (м. Івано-Франківськ) і Науково-технічної бібліотеки Івано-Франківського національного університету нафти і газу у відповідях на запити після бібліографічного опису кожного з документів вказують шифр зберігання документа у фонді бібліотеки, його місцезнаходження, зазначають кількість екземплярів, що є корисним для користувачів.

Віртуальні довідкові служби під час своєї роботи (так само, як і під час пошуку у традиційному ДБО) часто виконують подібні, повторні запити. Тому для зберігання вже виконаної роботи потрібні електронні архіви виконаних довідок. Як правило, якщо немає архіву довідок, це свідчить про те, що така довідкова служба лише розпочала роботу і не накопичила архіву. Вважаємо, що наявність або відсутність цієї характеристики в сервісі «віртуальної довідки» свідчить також про популярність або непопулярність сервісу серед користувачів.

На сайтах лише чотирьох з 12-ти проаналізованих бібліотек можна знайти готові довідки в архіві виконаних довідок. Наукова бібліотека Тернопільського національного педагогічного університету імені Володимира Гнатюка пропонує користувачам, перш ніж задати питання, поцікавитись, чи не знаходиться вже готова відповідь в «Архіві виконаних довідок». У цьому архіві можна обрати потрібну тематичну рубрику і здійснити пошук по тексту питання. Архів віртуальної довідкової служби Бібліотеки Львівського державного університету фізичної культури, Наукової бібліотеки ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника» (м. Івано-Франківськ) та Науково-технічної бібліотеки Івано-Франківського національного технічного університету нафти і газу можна переглядати тільки «вручну», «гортаючи» сторінки.

Режим обслуговування у проаналізованих ВДС – асинхронний. Найрозповсюдженішою моделлю обслуговування є спілкування оператора з віддаленими користувачами за допомогою спеціальних веб-форм та подання відтермінованих запитів і відповідей на сайтах бібліотек. Переваги такої моделі обслуговування – у можливості підготовки розгорнутої відповіді, консультування з колегами, автоматичного утворення архіву виконаних довідок, доступного як бібліографу, так і користувачу. Недоліками такого сервісу для користувача є необхідність очікування відповіді, а для бібліографа – складність уточнення запиту без спілкування з користувачем.

Виявлено ще одну модель спілкування оператора з віддаленими користувачами: бібліотеки пропонують надсилати запити електронною поштою, заповнивши відповідну форму або надіславши запит на електронну скриньку бібліотеки.

Із проаналізованих ВДС найкомфортнішими для користувачів є «Електронна довідка» Наукової бібліотеки Тернопільського національного педагогічного університету імені Володимира Гнатюка, «Віртуальна довідка» Наукової бібліотеки ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника» (м. Івано-Франківськ) та Науково-технічної бібліотеки Івано-Франківського національного технічного університету нафти і газу. Ці довідкові служби містять розгорнуті пояснення правил користування сервісом, інформацію про джерела пошуку, архів виконаних довідок.

На нашу думку, найбільш зручний пошук в архіві виконаних довідок – за ключовим словом. Він дає можливість читачу знайти потрібну інформацію, не роблячи повторного аналогічного запиту. Але щоби такий пошук був результативним, потрібно створити місткий архів і додати тематичний рубрикатор з допоміжним сервісом «пошук за ключовим словом».

Отже, серед недоліків обслуговування в проаналізованих ВДС відзначимо такі: бібліографічні описи документів у тематичних списках літератури подаються без вказівки на місцезнаходження документа і шифрів зберігання, що вимагає від користувача додаткових зусиль з пошуку відповідних документів; відсутні бібліографічні описи електронних ресурсів (подається тільки електронна адреса) і читач має самостійно здійснити такий опис, але він не завжди має відповідні знання; кількість виконаних запитів в архівах виконаних довідок невелика, що обмежує можливості швидкого пошуку відповіді на типовий запит; автоматизованого пошуку в архіві виконаних довідок не передбачено.

Ліквідація цих недоліків ВДС потрібна, щоби надалі вдосконалювати та розвивати сервіс. Для популяризації виявлених ВДС серед користувачів слід скоротити якісні та кількісні обмеження при пошуку, надалі здійснювати обслуговування безкоштовно та доступно для всіх користувачів. Щоби популяризувати «віртуальні довідки» в невеликих бібліотеках ВНЗ, які не можуть створити такий власний сервіс, але хочуть здійснювати ДБО віддалених користувачів, їм слід рекламувати на своїх сайтах ті бібліотеки, в яких функціонує цей сервіс.

Перспективами розвитку ВДС для бібліотек західного регіону мала б бути корпоративна співпраця, координація діяльності з організації ВДС. Корисним для користувачів могло би бути об'єднання зусиль окремих бібліотек, які мають сервіс «віртуальна довідка» з певних галузей знань: педагогіки, психології, економіки, технічних наук.

Віртуальне довідкове обслуговування є логічним продовженням традиційного ДБО. Поява нових видів інформаційних послуг не спричиняє відмирання раніше існуючих, а доповнює їх, впливає на частковий перерозподіл аудиторії користувачів, з перспективою значного домінування електронних технологій і послуг.

Список використаних джерел:

1. Грищенко Т. Віртуальна справочна служба бібліотеки: содержательные и организационные аспекты функционирования / Т. Грищенко, И. Аврамова // *Бібл. форум України*. – 2009. – № 3. – С. 25–27.

2. Романуха З. *Віртуальне довідково-бібліографічне обслуговування у провідних університетських бібліотеках західного регіону України* / З. Романуха // *Вісн. Кн. палати.* – 2013. – № 7. – С. 30–32.

3. Ковальова З. *Віртуальна служба бібліотеки вищого навчального закладу – нова форма довідково-бібліографічного обслуговування* / З. Ковальова // *Матеріали міжнар. наук.-практ. конф. «Бібліотека вищої школи на новому етапі розвитку соціальних комунікацій», Дніпропетровськ, 24–25 жовт. 2013 р.* – Дніпропетровськ : Дніпропетр. нац. ун-т залізнич. транспорту, 2013. – С. 58–61.

4. *Список бібліотек вищих навчальних закладів III–IV рівня акредитації Львівського методичного об'єднання [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://library.lnu.edu.ua/bibl/index.php?option=com_content&view=article&id=95:2008-10-22-11-57-18&catid=124:2010-12-03-12-57-10&Itemid=68 (дата звернення: 01.07.15).* – Назва з екрану.

УДК 027.7(091)

Вдовіченко О. О.

Криворізький педагогічний інститут ДВНЗ «Криворізький національний університет»

НАУКОВА БІБЛІОТЕКА КРИВОРІЗЬКОГО ПЕДАГОГІЧНОГО ІНСТИТУТУ: ІСТОРІЯ СТАНОВЛЕННЯ І РОЗВИТКУ (ДО 85-РІЧНОГО ЮВІЛЕЮ БІБЛІОТЕКИ)

Висвітлено історію створення Наукової бібліотеки Криворізького педагогічного інституту ДВНЗ «Криворізький національний університет» та пріоритетні напрямки її розвитку на сучасному етапі.

Ключові слова: бібліотека вищого навчального закладу, книжковий фонд, інформатизація, інноваційна діяльність, інтернет-ресурси.

Vdovichenko O.

SCIENTIFIC LIBRARY OF KRYVYI RIH PEDAGOGICAL INSTITUTE: HISTORY OF FORMATION AND DEVELOPMENT (TO THE 85TH ANNIVERSARY OF THE LIBRARY)

This paper describes the history of creating the Scientific Library of Kryvyi Rih Pedagogical Institute of State Higher Education Institution Kryvyi Rih National University and primary trends of its development at present stage.

Keywords: university library, book stock, informatisation, innovative activity, web resources.

Наукова бібліотека Криворізького педагогічного інституту ДВНЗ «Криворізький національний університет» у 2015 році разом з університетом буде відзначати свій 85-літній ювілей. За цей період книгозбірня пройшла складний шлях організації, становлення, розвитку і трансформації в науково-навчальний та інформаційно-культурний центр університету.

У своєму еволюційному розвитку бібліотека пройшла декілька етапів. Перший етап – від дня заснування до початку Великої Вітчизняної війни. Бібліотека була заснована у 1930 році як структурний підрозділ Інституту профтехосвіти і підготовки вчителів математики, фізики, історії, української та російської мов і налічувала всього 2000 примірників. Але вже через 3 роки