

Бібліотекар і користувач у системі інформаційних комунікацій

У роботі секції «Бібліотекар і користувач у системі інформаційних комунікацій» (наук. кер. – канд. іст. наук, с. н. с., зав. відділу НБУВ Т. В. Добко, канд. філол. наук, відповідальний секретар Енциклопедії Сучасної України М. Г. Железняк; вчений секретар – зав. відділу НБУВ І. В. Сіра) взяли участь понад 40 осіб. Серед них – представники ЦНБ ім. Я. Коласа НАН Білорусі, Одеської державної наукової бібліотеки ім. О. М. Горького, наукових бібліотек Чернівецького національного університету та Рівненського державного гуманітарного університету, Бібліотеки Таврійської агротехнічної академії, Інституту геотехнічної механіки НАН України (м. Дніпропетровськ), Харківської державної зооветеринарної академії; співробітники бібліотек Києва: Державної науково-педагогічної бібліотеки України, Національного аграрного університету, Державної бібліотеки для дітей; фахівці НБУВ та ін.

Було заслухано 16 доповідей, в яких йшлося про розвиток бібліотечно-інформаційного обслуговування на сучасному етапі, розглядалися теоретико-методологічні питання вивчення та задоволення інформаційних потреб користувачів, необхідність дослідження інформаційних запитів сучасного читача, було проаналізовано етичні аспекти культури бібліотечно-інформаційного обслуговування, проблеми формування позитивного образу сучасного бібліотекаря, підвищення його соціального статусу.

Проблема моніторингу інформаційних потреб користувачів та шляхи повнішого їхнього забезпечення турбує як фахівців бібліотек, так і викладачів спеціалізованих навчальних закладів, тому доповідачі порушували різні аспекти цієї тематики. У доповіді завідувачки відділу НБУВ **І. В. Сірої** «Моніторинг інформаційних потреб і запитів з метою найбільш повного їх задоволення – важливий напрям роботи сучасного бібліотекаря» було всебічно висвітлено ці питання. В рамках виконання наукової теми Інституту бібліотекознавства НБУВ «Технологія і організація формування та використання інформаційних ресурсів наукової бібліотеки» у 2002 р. у НБУВ було проведено багатоаспектне дослідження з метою вивчення стану надання бібліотечно-інформаційних послуг користувачам Бібліотеки, аналізу впровадження нових форм інформаційного забезпечення, прогнозування розвитку інформаційного попиту та перспектив його задоволення, формування базового переліку бібліотечно-інформаційних послуг. У процесі дослідження були опрацьовані анкети учасників Міжнародної наукової конференції «Бібліотечно-інформаційний сервіс»; на основі аналізу даних інформаційних листів, розроблених відділами обслуговування літературою природничого та технічного і гуманітарного профілів, класифіковано систему послуг обслуговуючих відділів НБУВ; узагальнено дані з вивчення інформаційних запитів користувачів електронного каталогу Бібліотеки; проведено анкетування користувачів. Дослідження надало можливість виявити ефективні форми використання інформаційних ресурсів, запропонувати нові перспективні послуги, сформувані базовий перелік цих послуг.

Значну увагу доповідачка приділила питанням взаємовідносин бібліотекаря та користувача. Бібліотекар-професіонал повинен володіти не тільки методикою і технологією організації обслуговування, консультування, але й певними навичками визначення способу мислення користувача, його мотивів, інтересів, ставлення до людей і до себе. Взаємодія бібліотекаря та користувача – це складний процес комунікації, предметом якого є документ та інформація. Бібліотекар повинен бути професіоналом не тільки у виявленні, задоволенні та розвитку потреб користувача, але й в організації спілкування партнерів. На часі бібліотекознавча розробка і популяризація сучасної моделі бібліотечно-інформаційного обслуговування.

М. С. Костенко, викладач Рівненського державного гуманітарного університету висвітлює можливості обласних універсальних бібліотек щодо забезпечення інформаційних потреб фахівців культури та мистецтва. Вивчення проблеми ефективності інформаційно-бібліотечно-інформаційного забезпечення культури та мистецтв (ІБЗКМ) має два важливі аспекти: теоретичний, що включає побудову концепції оптимального ІБЗКМ, і прагматичний, пов'язаний з аналізом системи ІБЗКМ. Вдосконалення обслуговування спеціалістів культури та мистецтва в ОУНБ досягається шляхом: організації належного інформаційно-бібліотечно-інформаційного обслуговування всіх категорій спеціалістів; гнучкості бібліотечно-інформаційного обслуговування згідно зі змінами в суспільному та культурно-мистецькому житті; раціонального співвідношення всіх форм бібліографічного інформування; доступності для користувачів зовнішніх інформаційних ресурсів; активної взаємодії між інформаційними службами всіх рівнів та ОУНБ; впровадження сучасних інформаційних технологій паралельно з вдосконаленням традиційних форм та методів інформаційного обслуговування. Це потребує активізації роботи з

інформаційно-бібліотечного забезпечення усіх напрямів національного культурного процесу. Першочерговим завданням є підготовка анотованих путівників по окремих галузях культури та мистецтв і біобібліографічних словників діячів України у цій галузі. Доцільним є створення об'єднаних редакційно-видавничих рад, що координували б видавничу діяльність наукових бібліотек. Важливим є налагодження координації між ОУНБ і закладами культури та мистецтва регіонів щодо організації інформаційно-бібліотечного обслуговування, у сфері навчання та підвищення кваліфікації фахівців, у проведенні досліджень діяльності бібліотек, спрямованих на вдосконалення системи ІБЗКМ та впровадження їхніх результатів у практику.

Т. В. Добко висвітлює питання надання довідково-бібліографічних послуг згідно з інформаційними запитами органів державної і виконавчої влади, місце відділу довідково-бібліографічного обслуговування у структурі Служби інформаційно-аналітичного забезпечення НБУВ. Доповідачка розглянула особливості, динаміку та тенденції даного виду інформаційних послуг у 90-ті роки ХХ ст. та на сучасному етапі, означила чинники, які суттєво впливають на належне забезпечення запитів владних структур, формування позитивного образу бібліотеки, усвідомлення суспільством її ролі та значення у соціальному прогресі і розвитку держави. Були охарактеризовані вимоги до бібліотечних фахівців в умовах інформатизації, наголошено на важливості розширення інформаційно-аналітичної діяльності бібліотек, забезпечення ефективного доступу до необхідних користувачам інформаційних ресурсів і технологічно сучасних засобів роботи з ними.

На особливостях запитів до бібліографічної інформації з економіки зупинилася м. н. с. НБУВ **Н. С. Дацькова**. В доповіді проаналізовано усні тематичні довідки з економіки за останні 5 років, що становить 15% їх загальної кількості; диференційовано користувачів за категоріями та досліджено їхні інформаційні запити. Розглянуто типи довідок, які виконуються у Бібліотеці, окреслені джерела для їх виконання, визначено оптимальні шляхи задоволення інформаційних потреб користувачів.

Молодші наукові співробітники НБУВ **М. О. Гончаренко** та **М. М. Яроцька** проаналізували склад та задоволення інформаційних потреб користувачів-гуманітаріїв, бібліотечно-інформаційне обслуговування яких здійснюється виданнями з підсобного фонду відділу обслуговування літературою гуманітарного профілю. Доведено, що ступінь задоволення потреб користувача безпосередньо пов'язана з підвищенням ефективності використання підсобного фонду. Досліджено структуру фонду і зроблено висновок, що підсобний фонд відділу – складне, мобільне утворення, яке має динамічно реформуватися відповідно до змін інформаційних потреб користувачів, їх кількісного зростання та змін за категоріями. За результатами дослідження визначено пріоритетні напрями роботи, спрямовані на оптимізацію якісно-кількісного складу фонду.

Аспірантка Київського національного університету культури та мистецтв **О. В. Васюк** зупинилася на дослідженні інформаційних потреб в галузі права і юридичних наук фахівців-правознавців. Проведене нею дослідження характеру інформаційних потреб мало на меті визначення закономірностей їх формування, впливу об'єктивних і суб'єктивних факторів, виявлення динаміки розвитку. Високий рівень забезпечення інформаційних потреб сприяє підвищенню рівня інформаційної культури юриста, його правової та загальної культури. Розробка методики дослідження проводилась з урахуванням досвіду вивчення інформаційних потреб вчених та спеціалістів в інших галузях знання та специфічних особливостей правової діяльності, структури права і юридичної науки. Доповідачка підкреслила, що проведені дослідження допомогло з'ясувати рівень інформаційних потреб вчених і спеціалістів, їхнє ставлення до інформаційної служби, використання різних елементів інформаційної діяльності для задоволення вказаних потреб. Зібраний у процесі дослідження матеріал дозволив зробити висновки, важливі для подальшого удосконалення інформаційно-бібліографічного забезпечення фахівців-правознавців.

Доповідь зав. відділу НБУВ **Т. О. Борисенко** і зав. сектора НБУВ **Н. М. Носкіної** була присвячена проблемі етичних аспектів спілкування користувача і бібліотекаря. Один з основних принципів роботи бібліотекаря, як зазначено в доповіді, є точність і своєчасність виконання запиту читача, а також ошадливе ставлення до його та свого робочого часу. Для бібліотекаря, як і для працівників багатьох інших професій, уміння спілкуватися є основою успішної діяльності. Бібліотекарю необхідно вміти швидко і адекватно орієнтуватися у специфічних, щохвилини змінюваних, умовах спілкування з людьми, різними за віком, професіями, характерами, знайти найкращі засоби для того, щоб забезпечити професійне спілкування і налагодити належний зворотний зв'язок з відвідувачем. Вміння бібліотекаря спілкуватися, вести діалог – вагомий чинник, що значною мірою визначає ефективність

обслуговування. Культура спілкування і поведінки, інтелект, грамотність, ерудиція, висока кваліфікація, знання етикету, знання державної мови – необхідні вимоги до сучасного бібліотечного працівника.

Імідж бібліографа довідкової служби був предметом доповіді наукових співробітників НБУВ **І. М. Архіпової** та **Н. І. Моїсєєнко**. Загальний імідж бібліотеки формують іміджі її структурних підрозділів. Бібліографічна служба одна з перших відчуває зміни в житті суспільства, оперативного реагуючи на інформаційні запити користувачів. Часто саме за бібліографічною роботою користувачі оцінюють бібліотеку. Обов'язок бібліографа у взаємодії з користувачем полягає у наданні допомоги у реалізації його власного вибору, задоволенні його особистої інформаційної потреби шляхом найбільш повного та ефективного використання довідково-інформаційних ресурсів. Доповідачі охарактеризували систему ДБО НБУВ, структуру ДБФ, можливості задоволення інформаційних запитів. Було висвітлено спектр основних бібліографічних послуг, що надаються користувачам: бібліографічні довідки, консультації та семінари з методики бібліографічного пошуку, використання ДБА бібліотеки, з методики підбору джерел до тем дисертаційних досліджень, складання списків літератури до наукових праць, систематизації у них документів та бібліографічного опису згідно з чинними державними стандартами. Нині задоволення універсальних за змістом інформаційних потреб користувачів потребує використання широкого кола джерел, комплексного поєднання традиційних БІР та електронних ІР, у тому числі ресурсів Інтернет. Це потребує від сучасного бібліографа підтримувати свій професійний рівень, безперервну самоосвіту та підвищувати кваліфікацію. Було привернено увагу до комплексу заходів, які сприяють підвищенню професійного рівня бібліографа довідкової служби. Серед них – ділові ігри, під час яких вивчаються типові і найбільш складні інформаційні запити, розглядаються відповіді на них, що дає змогу бібліографам більш досконало засвоїти джерела бібліографічного пошуку; огляди та виставки нових надходжень довідково-бібліографічних видань та тематичні огляди; тематичні заняття з аналізом наданих довідково-інформаційних послуг; прогнозування і моделювання можливих ситуацій ДБО. Було наголошено, що імідж установи значно залежить від стилю роботи та іміджу її кожного окремого працівника.

Зав. відділу НБУВ **Т. М. Коваль** представила результати наукового дослідження, де детально аналізуються кардинальні структурні зміни читацького контингенту наукових бібліотек України, що відбулися в 90-х роках ХХ століття. Як зазначила доповідачка, вони зумовлені загальним зміщенням пріоритетів і нормативно-ціннісних настанов у суспільстві та декомпозицією культурного середовища. Значне збільшення кількості відвідувачів бібліотек пов'язане, зокрема, з економічними змінами та необхідністю адаптації до ринкових умов, а також зі змінами в соціальній структурі суспільства. Читацьку аудиторію досліджено за освітою, фахом, науковими інтересами, характером професійної діяльності, віком. Прослідковується тенденція різкого збільшення серед читачів студентства та підвищення їхнього інтересу до суспільно-гуманітарних наук, що пов'язане зі зростанням кількості вищих (державних та недержавних) навчальних закладів та змінами у навчальних програмах і розробках нових. Результати дослідження мають прислужитися для коригування комплектування, оптимізації задоволення читацьких інформаційних потреб, покращання інформаційного сервісу користувачів та удосконалення системи обслуговування читачів загалом.

У доповіді зав. відділу Державної бібліотеки України для дітей **Н. Й. Дзюби** досліджується користувач бібліотеки для дітей як споживач інформації. Читання в житті дитини, як відзначила доповідачка, є важливим питанням державної ваги, компонентом розвитку національної культури. Тому сьогодні проблема розвитку інтересу до читання набуває особливого значення. І від того, як бібліотека здатна її вирішити, залежить не тільки доля книги, але і доля самої бібліотеки, її престиж і виживання в сучасному світі. Ця проблема за останні роки була предметом обговорення на міжнародних конгресах, колегіях, 68-й Конференції ІФЛА тощо. Доповідачка наголосила на тому, що в зарубіжних країнах існує багато досліджень, спрямованих на те, щоб не тільки вивчити особливості сприйняття аудіовізуальної продукції дітьми і підлітками, але й використовувати її для подальшого розвитку особистості. Фахівці в галузі дитячого читання останнім часом не тільки говорять про шкідливість мультимедіа, а намагаються знайти шляхи для встановлення між традиційним читанням і новими технологіями відносин не конкуренції, а взаємодоповнення. Серед причин відлучення дітей від дозвіллевого читання називають і комп'ютер, втім, бібліотекарі вже дійшли висновку, що слід не звинувачувати ПК у витісненні книги, а звернути його на користь читанню, використати його переваги, зокрема, в інформаційному пошуку. Крім того, комп'ютер – це привабливий для дітей технічний засіб, ще один із шляхів залучення до бібліотеки, засіб пробудження інтересу до книги, до пізнання. Як зазначила доповідачка, основне завдання всієї бібліотечної роботи – створення умов для активного

використання інформаційних ресурсів і, насамперед, зручної системи доступу до них. Якість інформаційно-пошукової служби бібліотеки, її модернізація сприймаються сьогодні як важливий чинник життєздатності бібліотеки, умова її подальшого розвитку. Концепція автоматизації ДБУ для дітей зумовила створення комплексної автоматизованої інформаційно-бібліотечної системи. Розроблено схему індексування документів, методику використання електронних БД у довідково-бібліографічному обслуговуванні, технологію оформлення бібліографічних записів у машиночитаній формі. Професійне вирішення педагогічних завдань бібліотекарями неможливе без глибоких, систематичних знань про механізми, закономірності читацького та особистісного розвитку дитини, підлітка, психології читання. Своє майбутнє дитячі бібліотеки вбачають в інформаційній діяльності й у цьому напрямі зосереджують свої зусилля.

У доповіді м. н. с. НБУВ **Л. О. Туровської** «Сучасний бібліотекар у системі інформаційних комунікацій наукової бібліотеки» проаналізовано специфіку бібліотечної професії у НБУВ на сучасному етапі, розкрито стратегію наукової організації праці бібліотекарів в умовах впровадження інформаційних технологій. Важливими є проблеми адаптації бібліотечного фахівця до змін у навколишньому світі, піднесення престижу та соціальної значущості професії бібліотекаря, відповідності іміджу бібліотекаря сучасним завданням інформаційно-бібліографічного обслуговування, потребам переходу від традиційних форм бібліотечного обслуговування до комплексного бібліотечно-інформаційного обслуговування з використанням засобів автоматизації.

Доповідачка наголосила на необхідності впровадження новацій у діяльність бібліотекаря-бібліографа, з метою перетворення його на інформаційного працівника (при інформаційному консультуванні), бібліографа-посередника (при пошуку інформації в автоматизованих бібліотечно-інформаційних системах), аналітика інформаційних систем (при обробці текстів), комунікатора та менеджера (в системі обслуговування). Перспективними напрямками досліджень, на думку доповідачки, є визначення та прогнозування подальшої ролі сучасного бібліотекаря у створенні комфортного бібліотечного середовища, побудові моделі його діяльності в системі інформаційного сервісу наукової бібліотеки, а також розробку моделей та професіограм бібліотечних працівників.

Доповідь канд. філол. наук, професора **Н. М. Рєви** та канд. філол. наук, с. н. с. НБУВ **Л. Г. Рєви** була присвячена професії сучасного бібліографа, її великому соціальному значенню. На їхню думку, сьогодні бібліотеки стають важливими соціальними інститутами суспільства, свого роду катализаторами його інформаційного й технологічного прогресу. Професія бібліографа, як й інших інформаційних посередників, стає у суспільстві однією з основних. Ця думка підтверджувалася, зокрема, на прикладі висвітлення ролі бібліографії у науковій роботі Інституту біографічних досліджень НБУВ. Було наголошено на особливості професії бібліографа, його місці і ролі в умовах інформаційного су-спільства.

Зав. сектору НБУВ **Н. Я. Зайченко** зупинилася на питаннях становлення професійної майстерності бібліотекарів-референтів. Бібліотекар-референт здійснює аналітико-синтетичну обробку вхідного документального потоку, що передбачає володіння комп'ютерними технологіями, досконале знання української та російської мов, базове знання іноземної мови, вільне володіння науковою термінологією з усіх галузей знань. Доповідачка зазначила, що бібліотекар-референт – це досвідчений бібліограф, бібліотекар-технолог, а також редактор. Бібліотечні освітні заклади не готують спеціалістів такого широкого профілю, але потреба у них зростає, це слід враховувати при підготовці фахівців.

С. В. Гончаров, начальник відділу Харківської державної зооветеринарної академії (ХДЗВА) у доповіді «Інтеграція у Європейську інформаційну мережу навчальних закладів ветеринарного профілю як реалізація Темпус-проекту ХДЗВА» розповів про впровадження сучасних інформаційних технологій у роботу ВНЗ на прикладі ХДЗВА. У 2001 р. ХДЗВА виграла грант Євросоюзу для реалізації проекту «Реформи ветеринарної освіти», спрямованого на реформування вищої освіти в галузі ветеринарної медицини згідно з потребами та перспективами розвитку тваринництва в Україні. Реалізація проекту передбачає: реформування навчальних програм; перепідготовку викладацького складу та сільськогосподарських менеджерів; інтеграцію навчально-виробничих комплексів у галузі ветеринарної медицини та їх рентабельну й ефективну зовнішньо-економічну діяльність; перехід інформаційно-бібліотечних процесів на якісно новий рівень; поповнення бібліотечного фонду, науковий пошук літератури, міжнародне співробітництво. Доповідач детально висвітлив питання інформаційно-бібліотечного забезпечення, від якого значно залежить реформування галузі.

Л. О. Дегтяренко, зав. відділу НБУВ, у доповіді «Бібліотечно-інформаційне обслуговування зарубіжною українкою та вимоги до професіоналізму кадрів» підкреслила, що на сучасному етапі бібліотеки і бібліотекарі повинні відігравати першорядну роль у формуванні інтелектуального потенціалу нації. Доповідачка наголосила, що сучасний бібліотекар не тільки зберігає, а й розповсюджує нагромаджені людством протягом віків знання, досвід. Він повинен слідкувати за змінами, що відбуваються в науці і суспільстві, відповідати вимогам вміло поєднувати сучасні технології з традиційними формами обслуговування.

Вимоги читача до бібліотекаря значно підвищилися. В особі бібліотекаря він вбачає, насамперед, компетентного консультанта, аналітика, бібліографа. Саме у процесі обслуговування відбувається взаємодія двох суб'єктів – бібліотекаря і читача, формується ставлення читача до бібліотеки в цілому та бібліотечних працівників зокрема. Відділ зарубіжної українки, який функціонує у НБУВ одинадцять років, веде значну пошукову роботу щодо формування своїх фондів, заповнення лакун. З цією метою розповсюджено «Звернення до всіх українських видавців, українознавчих установ і громадянства в діаспорі» з проханням надсилати до НБУВ видання, які виходять друком у Європі, Америці чи будь-де у світі українською та іншими мовами.

Однією з функцій, котру належить виконувати бібліотекареві відділу, є культурно-просвітницька робота. Серед популярних заходів, організованих бібліотекарями підрозділу, – зустрічі з видатними діячами української діаспори, вченими зі світовим іменем, такими як Л. Винар, В. Жила, С. Ярмусь, відомими письменниками, поетами, громадськими діячами: Я. Славутичем, М. Богачевською-Хомяк, С. Кузьменко, останнім президентом УНР в екзилі, головою Проводу ОУН, головою Правління Фундації ім. О. Ольжича М. Плав'юком та ін. Вшанування видатних особистостей українського зарубіжжя, належна оцінка їхньої ролі, проведення спільних конференцій, круглих столів – одна з важливих форм роботи. Нам, бібліотекарям, потрібно створювати позитивний імідж своєї професії, підтримувати авторитет, підвищуючи та поповнюючи знання, – наголосила Л. Дегтяренко.

У доповіді **В. А. Шкаріної**, головного бібліографа НБУВ, йшлося про розширення пошукових можливостей довідково-бібліографічного апарату бібліотеки з метою підвищення якості інформаційного забезпечення користувачів. Сьогоднішній читач наукової бібліотеки – це вимогливий споживач інформації, що прагне використовувати здобутки комп'ютеризації бібліотек. Доповідачка висвітлила роботу зі створення електронного каталогу (ЕК) на довідково-бібліографічний фонд, результати якої свідчать про високу ефективність використання створюваного ресурсу порівняно з картковими ІПС. Збільшуючись та вдосконалюючись, такий ЕК поступово міститиме відомості про документи на різноманітних носіях, що зберігаються у межах конкретної бібліотечної установи чи її структурного підрозділу, сприятиме їх використанню.

Під час обговорення доповідей учасники засідання наголошували на необхідності підвищення у суспільстві іміджу бібліотечного працівника, який працює сьогодні у більш складних умовах і рівень вимог до якого набагато вищий, ніж 10–15 років тому. Тільки відповідний вимогам часу професійний рівень може стати тим підґрунтям, на якому зростатиме сприйняття суспільством бібліотечного працівника як фахівця в галузі інформації.

Було привернено увагу до необхідності активізації діяльності бібліотек України щодо моніторингу бібліотечно-інформаційних послуг, прогнозування розвитку інформаційного попиту та перспектив його задоволення, формування базового переліку бібліотечних послуг для підвищення професійного іміджу бібліотечного фахівця та творення позитивного образу сучасної бібліотеки. Було наголошено, що бібліотекарям України доцільно активно вивчати інформаційний ринок та просувати власні конкурентоспроможні інформаційні продукти з метою розвитку співпраці і взаємообміну інформацією в інтересах користувачів. Потребує особливої уваги виховання бібліотекаря і користувача як рівноправних партнерів у спілкуванні стосовно книги, читання, інформації, з метою забезпечення демократичних норм вільного доступу до інформації та її джерел.

Тетяна ДОБКО,
канд. іст. наук, зав. відділу НБУВ,
Ірина СІРА,
зав. відділу НБУВ, засл. працівник культури України