

## **Шляхи використання електронних ресурсів у довідково-бібліографічному обслуговуванні НБ ХНУ**

Пріоритетним напрямком розвитку вищої освіти України є її інтеграція у світовий та європейський освітній простір. Це сприятиме підвищенню її конкурентоспроможності, відповідатиме сучасним світовим стандартам. Центральною ідеєю Болонського процесу є досягнення високої якості освіти. Важлива роль у розв'язанні цього завдання відводиться бібліотеці. Від стану інформаційних ресурсів бібліотеки та якості наданих послуг залежить якість освіти в університеті.

Довідково-бібліографічне та інформаційне обслуговування вважається одним з найважливіших напрямків діяльності бібліотеки. Стрімкий розвиток інформаційних технологій впливає на зміст та форми довідково-бібліографічного обслуговування (ДБО), від ефективної організації якого залежить виконання головного завдання бібліотеки – інформаційне забезпечення навчального процесу та наукової діяльності ВНЗ. Широке використання електронних ресурсів підвищує якість обслуговування користувачів.

Інформаційно-бібліографічний відділ НБ ХНУ має певний досвід довідково-бібліографічного обслуговування в умовах автоматизації. На сьогоднішній день процес обслуговування користувачів передбачає використання нових джерел інформації. Довідково-бібліографічний апарат (ДБА) в його звичайному вигляді доповнюється і замінюється електронними джерелами, модернізується під впливом змін інформаційних потреб користувачів. Електронний ДБА складається з електронних ресурсів в локальній мережі та на оптичних дисках, електронних ресурсів віддаленого доступу.

Одним з головних інформаційних продуктів бібліотеки є БД “Електронний каталог” (ЕК), що відображає весь активний фонд бібліотеки та створює основу для виконання різноманітних запитів користувачів. Електронний каталог забезпечує одночасний багатоаспектний оперативний пошук. Важливою складовою ЕК є БД “Картотека статей” та “Складова частина документа”, які поповнюються шляхом аналітичної обробки газет, журналів та наукових збірників. В ЕК представлено біля 128000 статей з різних галузей знань. Для забезпечення раціонального та ефективного використання робочого часу НБ ХНУ намагається впроваджувати різні форми кооперації та розподілу праці. Міжбібліотечна кооперація НБ ХНУ з Хмельницькою обласною бібліотекою для юнацтва дає можливість обміну електронними записами аналітичного розпису статей періодичних видань. За договором про співпрацю по обміну електронними записами кожна сторона розписує по 10 журналів. Система кооперування з ХОБЮ має свої недоліки та переваги. При цьому головне значення має набуття досвіду корпоративної діяльності. Відомо, що перспектива якісного та оперативного обслуговування - у створенні зведених електронних каталогів бібліотек.

Найбільш перспективною базою даних для інформаційного забезпечення навчального процесу є БД “Електронна бібліотека”. Відомо, що електронна версія - це оперативність надання інформації, більш широкі пошукові можливості, вирішення проблем екземплярності. Не випадково у пошуку інформації пріоритет надається повнотекстовій версії документа. Тому надзвичайно важливим і найбільш перспективним завданням є реалізація концепції електронної бібліотеки університету, чим займається відділ електронної бібліотеки.

Для пошуку інформації законодавчого характеру у НБ ХНУ використовується БД “Ліга:Закон”, яка призначена для оперативного доступу до всього спектра актуальної правової, довідкової та ділової інформації, а також для її професійної обробки та аналізу.

Джерелом пошуку інформації в бібліотеці є документи на оптичних дисках. НБ ХНУ формує фонд документів на електронних носіях, який включає дискети, CD- та DVD-диски. Вони містять інформацію довідкового, навчального, наукового характеру тощо.

Розвиток Інтернет-технологій відкрив для бібліотек новий рівень можливостей у

обслуговуванні користувачів. Використання мережі Інтернет допомагає удосконалити ІБО та підвищити рівень онлайн-сервісу. За допомогою Інтернет у найкоротший термін виконуються найскладніші запити. Втіленням сучасного каналу доступу до різноманітних бібліотечних послуг та інформаційних ресурсів стали бібліотечні Веб-сайти. Сайти відіграють особливу роль в ДБО та посилюють роль бібліотеки в навчальному процесі.

Веб-сайт НБ ХНУ містить багато цікавої та корисної інформації, яка постійно поновлюється. Склад БД розширюється, покращуються технічні можливості їх використання, що, відповідно, збільшує кількість звернень користувачів до електронних ресурсів. У зв'язку з цим бібліотека активізує роботу щодо надання зручного доступу до зовнішніх інформаційних ресурсів.

Основні БД сайту: електронний каталог, електронна бібліотека, бібліографічні БД, нові надходження. На сайті представлені такі інформаційні сторінки: інформаційні ресурси, сторінка викладача, сторінка читача. Для забезпечення інформаційних потреб віддалених користувачів працює віртуальна довідка та служба міжбібліотечного абонементу (МБА).

Доступ до БД "Електронний каталог", "Електронна бібліотека" в режимі он-лайн дає змогу віддаленим користувачам здійснювати цілодобовий пошук інформації та отримувати її незалежно від часу і місця знаходження. Від інтерфейса баз даних залежить ефективність пошуку, тому бібліотека постійно працює над їх удосконаленням.

Інформаційний простір Інтернет характеризується високим ступенем динамічності. У ньому щодня з'являється й зникає величезна кількість ресурсів. Доступність електронних ресурсів через Інтернет загострила проблему оцінки їх якості, достовірності та надійності. Ріст числа повнотекстових документів, представлених в електронному вигляді, вимагає розвитку навігаційної функції Інтернет. Звичайно, знайти інформацію можна за допомогою пошукових систем, але більш ефективно в ДБО створення та використання веббіографічних списків як джерела якісно відібраної та добре описаної інформації.

Співробітниками ІБВ створено "Навігатор Інтернет-ресурсів за профілем університету". Це анотований путівник по сайтах, що пропонують електронні книги, статті з періодичних видань, матеріали конференцій та семінарів тощо. Бібліографи проводять пошук за різними напрямками наукової та навчальної діяльності та систематизують знайдену інформацію. На сьогоднішній день створено та систематично поновлюються 26 рубрик навігатора. Постійно зростаючий попит користувачів на ресурси навігатора свідчить про необхідність подальшого розвитку та підтримки цієї БД як засобу орієнтації в електронних ресурсах. Навігаційна функція Інтернет стає пріоритетною.

Значне місце в обслуговуванні користувачів має доступ через Інтернет до електронних ресурсів багатьох бібліотек. На сьогоднішній день більшість звернень науковців відбувається до сайту Національної бібліотеки ім В. І. Вернадського через можливість замовлення літератури по МБА. Для підвищення якості обслуговування на сучасному етапі бібліотека розвиває електронну доставку документів.

Автоматизація бібліотеки призвела до появи нових форм інформаційного обслуговування користувачів. Важливе місце у процесі інформування в режимі ВРІ та ДОК відіграють як придбані БД, так і створені бібліотекою. Для передачі інформації активно використовується електронна пошта, що дозволяє економити час. Крім того, професорсько-викладацький склад університету має можливість звертатись на сайт бібліотеки, де представлені БД, що дозволяють інформувати з проблем вищої школи, нових надходжень літератури тощо. (БД "Вища школа", "Болонський процес. Кредитно-трансферна система підготовки фахівців", "Нові надходження", "Сторінка викладача" тощо.)

Ефективним засобом покращення обслуговування викладачів є "Сторінка викладача" на сайті бібліотеки. Вона містить БД "Книгозабезпеченість навчального процесу ХНУ" та інформаційну сторінку "На допомогу науковцям", яка має корисні відомості для аспірантів, дисертантів, здобувачів вченого звання, молодих наукових працівників і представляє собою анотовані посилання на сайти з Інтернет. Окремо на сторінці представлені приклади бібліографічних записів за ДСТУ ГОСТ 7.1:2006 та приклади оформлення бібліографічного опису за вимогами ВАК.

Впровадження новітніх технологій забезпечує удосконалення проведення

інформаційних масових заходів: “Дні магістра”, “Дні фахівця”, “Дні кафедри”, “Дні аспіранта” тощо. Основною метою заходів є презентація та реклама електронних ресурсів та інформаційних можливостей бібліотеки. Реклама електронних ресурсів - це запорука ефективного їх використання. Демонстрація електронних ресурсів здійснюється з використанням слайдів.

В умовах постійного збільшення інформаційних ресурсів користувачу недостатньо бути поінформованим щодо новітніх інформаційних технологій бібліотеки; більш важливо навчитися користуватися цими технологіями. Необхідні вміння та навички різноманітного пошуку інформації та її використання: від роботи з ЕК, комп'ютерної грамотності до навігації в мережі Інтернет. Тому бібліотека ХНУ приділяє велику увагу організації інформаційної підготовки своїх користувачів. Навчити читача користуватися електронними ресурсами - це допомогти йому впевнено почувати себе в інформаційному суспільстві. З цією метою розроблено спеціальний курс „Основи інформаційної культури”, що включає лекційно-практичні заняття для студентів першого курсу та студентів старших курсів. Заняття проводяться за допомогою навчальних презентацій, що дозволяє більш наочно демонструвати матеріали лекції, сприяє кращому сприйманню інформації. Обов'язковим і важливим елементом занять із студентами є практичне засвоєння методів автоматизованого пошуку інформації.

В рамках проекту «Від інформаційної культури до якості освіти» бібліотека у співпраці з викладачами розпочала роботу зі створення методичного посібника для магістрів “Науковий пошук інформації”. Таким чином бібліотека стає не тільки інформаційним, але й навчальним центром.

При цьому основною формою навчання користувачів залишається індивідуальне консультування, що здійснюється в процесі ДБО.

Традиційним напрямком наукової роботи бібліотеки ХНУ є створення бібліографічних та біобібліографічних покажчиків праць викладачів університету. Метою підготовки покажчиків є розкриття результатів наукової та педагогічної діяльності професорсько-викладацького складу університету. Комп'ютерні технології уможливили створення електронної версії покажчиків, розміщення їх на сайті. Щороку поповнюються новими покажчиками БД “Праці вчених університету” та “Публікації викладачів університету”. У 2007 році НБ ХНУ вперше підготувала електронне видання на компакт-диску (CD-ROM). Це електронна версія оновлених та доповнених бібліографічних покажчиків праць вчених університету, створених за період 2002-2007 рр. До 45-ї річниці НБ ХНУ з метою висвітлення діяльності бібліотеки було створено довідково-бібліографічне видання “Бібліотека - ключ до пізнання світу”.

Треба відмітити, що наявність електронних ресурсів - це не гарантія якості ДБО.

Звичайно, сучасні технології розширюють спектр наданих послуг, збільшують можливості бібліотечного сервісу. Але при цьому не слід відмовлятися від традиційних джерел. Якість обслуговування залежить від раціонального використання інформаційних даних, БД. При задоволенні інформаційних потреб користувачів слід враховувати деякі фактори, що впливають на вибір виду джерела.

Серед факторів:

- оперативність (час, що затрачено на виконання довідки)
- об'єм інформації (необхідна коротка довідка чи вичерпна відповідь)
- наявність повного тексту
- періодичність поновлення інформації
- достовірність (переважно стосується віртуальних джерел)
- мова джерела
- умови доступу до ресурсу (віддалений доступ, локальні ресурси, ресурси на CD-ROM)

На основі аналізу цих факторів можна зробити оптимальний вибір джерела, в т.ч. електронного ресурсу, для виконання різних видів запитів. Це підвищує ефективність процесу обслуговування. Вибір джерела залежить від професійного рівня бібліографа. Робота з електронними ресурсами потребує спеціальних вмінь та навичок. Тому дуже

важливим є момент постійного підвищення інформаційної культури співробітників бібліотеки.

Новою формою обслуговування користувачів в Інтернет стали віртуальні довідкові служби. "Віртуальна довідка" дає можливість розширити зону обслуговування за рахунок віддалених користувачів. Вона дозволяє за допомогою консультанта значно скоротити час самостійного пошуку та дає можливість одержати кваліфіковану відповідь провідних фахівців бібліотеки.

"Віртуальна довідка" розпочала роботу на сайті бібліотеки ХНУ з 2006 року. Відділом інформаційних технологій та комп'ютерного забезпечення НБ ХНУ розроблено програму для реєстрації запитів, ведення архіву виконаних довідок. Робота координується інформаційно-бібліографічним відділом, який відповідає за якісне та своєчасне надання відповідей. Довідки виконуються у робочому порядку провідними фахівцями інформаційно-бібліографічного відділу за підтримки фахівців інших структурних підрозділів протягом двох діб в залежності від складності запиту.

Аудиторія віртуальної довідкової служби обмежена користувачами НБ ХНУ. Основний контингент складають викладачі, студенти, аспіранти, магістри і співробітники університету та бібліотеки. Технологія виконання віртуальної довідки включає: разовий запит, пошук бібліографічної або повнотекстової інформації, відповідь користувачу.

Більшість довідок виконується завдяки електронним ресурсам бібліотеки: БД "Електронний каталог", БД "Електронна бібліотека", БД "Ліга: Закон" тощо. Але досить активно використовуються і ресурси Інтернет. Кваліфікований бібліограф рекомендує, виконуючи віртуальну довідку, тільки достовірну інформацію, надійні мережеві ресурси. Велику роль в цьому відіграє БД "Навігатор Інтернет-ресурсів за профілем університету".

Всі запити та відповіді зберігаються в "Архіві виконаних довідок", яким може скористатись будь-який користувач без обмежень. Архів формується з метою скорочення часу пошуку інформації, звернення до вже знайденої інформації, аналізу якості виконання довідок.

Разом із простими запитамі дуже часто зустрічаються й надзвичайно складні, тому користувачі звертаються до фахівців, як правило, після невдалої спроби самостійного пошуку інформації. Це потребує від бібліографів (вони є основними виконавцями) застосування професійних методів та алгоритмів пошуку інформації (див. додаток 1).

Останнім часом спростерігається збільшення популярності віртуальної довідкової служби серед користувачів. Якщо у 2008 році бібліографи виконали 150 віртуальних довідок, то річний план 2009 р. виконано за один квартал.

Перспектива розвитку віртуальних довідкових служб бібліотек України - в кооперуванні зусиль, створенні корпоративної системи онлайн-обслуговування користувачів.

Особливим завданням сучасних бібліотек є облік звернень користувачів до електронних ресурсів. Для цього використовують електронні статистичні програми. На сайті НБ ХНУ встановлено програму, що дозволяє відслідкувати активність звернень до різних електронних ресурсів бібліотечного сайту.

З 2004 року запроваджено програму „Автоматизований облік ДБО”. Вона дозволяє вести облік основних показників обслуговування користувачів в залі електронної інформації бібліотеки (бібліографічні довідки за видами та джерелами виконання, консультації, користувачі, відвідування, платні послуги). На основі даних автоматизованого обліку в будь-який момент можна зробити аналіз використання електронних ресурсів за певний період часу (день, місяць, рік та ін.).

На сьогоднішній день ДБО в бібліотеці вже не можливо уявити без використання новітніх технологій, впровадження нових форм та методів пошуку інформації. Це підвищує оперативність та забезпечує повноту задоволення інформаційних потреб користувачів. При цьому, головне завдання бібліотечного працівника в час новітніх технологій полягає у збереженні основних принципів обслуговування: кваліфікований пошук інформації, її якість та достовірність.

## Додаток 1. Алгоритм пошуку інформації

### Визначення теми пошуку

- Формулювання теми
- Визначення галузі знань
- Визначення предметної рубрики або ключових слів
- Кодування запиту за схемою класифікації (індексування)  
Визначення мети й завдання пошуку інформації
- Навчальна робота
- Дослідницька робота  
Визначення обмеження пошуку
- За типами і видами літератури
- За хронологічними рамками відбору
- За мовою документів
- За місцем перебування інформації
- За приблизною кількістю записів  
Визначення джерел пошуку
- Електронний каталог бібліотеки
- Електронна бібліотека
- Інші електронні бази даних бібліотеки (в т.ч. на Веб-сайті)
- Довідково-інформаційний фонд
- Друковані бібліографічні покажчики
- Фонд спецвидів та НТД
- Інтернет-ресурси

### Список використаної літератури

1. **Берестова Т.Ф.** Поисковые инструменты библиотеки // Библиография. – 2006. – № 6. – С.18-30.
2. **Борцова Н.Н.** Инновации в информационно-библиографической деятельности вузовской библиотеки / Н.Н. Борцова, Н.В. Лукашева // Научные и технические библиотеки. – 2007. – № 9. – С.45-53.
3. **Долматова Е.Н.** Использование интернет-ресурсов в справочно-библиографическом обслуживании // Библиография. – 2006. – №3. – С.68-70.
4. **Лойкова А.М.** Новые аспекты в справочно-библиографическом и информационном обслуживании // Научные и технические библиотеки. – 2008. – № 4. – С.72-77.
5. **Нешерет М.Ю.** Результаты библиографического поиска: критерии оценки качества и субъективный фактор// Библиография. – 2006. – № 1. – С.21-25.
6. **Свіркова Л.** Інформаційно-бібліографічне обслуговування користувачів: нові тенденції і проблеми // Бібліотечний форум України. – 2008. – № 1. – С.22-25.
7. **Степанов В.К.** Тенденции развития библиографических сервисов библиотек в эпоху цифровых коммуникаций // Научные и технические библиотеки. – 2006. – № 3. – С.13-20
8. **Швецова-Водка Г.Н.** Технология виртуального справочно-библиографического обслуживания [ Электронный ресурс]. – Режим доступа:  
[http://www.nbuv.gov.ua/Articles/KultNar/knp100/pdf/100t2/knp100t2\\_27-36.pdf](http://www.nbuv.gov.ua/Articles/KultNar/knp100/pdf/100t2/knp100t2_27-36.pdf) . – Загл. с экрана.