

*Віртуальна довідково-інформаційна служба ДНПБ України
ім. В. О. Сухомлинського як сегмент корпоративної інформаційної
діяльності бібліотек України та світу*

Ольга Углова,
науковий співробітник
ДНПБ України
ім. В. О. Сухомлинського

Сучасні українські і світові бібліотеки вже тривалий час використовують мережеве середовище як основу для розподіленої каталогізації, спільного доступу до електронного ресурсу, формування корпоративних електронних інформаційних масивів. Широке розповсюдження в світі мають електронна доставка документів та довідково-бібліографічне обслуговування (ДБО) віддалених користувачів. ДБО включає виконання разових запитів користувачів, які надходять до бібліотеки в письмовому вигляді, по телефону або при особистому відвідуванні. Інтернет додав до перерахованих способів спілкування можливість отримати відповідь на довідку через бібліотечний сайт. Створювані в бібліотеках віртуальні довідкові служби (ВДС), які ще називають «віртуальною довідкою», зорієнтовані на обслуговування віддалених користувачів та надання у відповідь на запити готової інформації як у вигляді посилань на мережеві ресурси, так і у вигляді бібліографічних списків та фактографічних даних. Створення таких служб можна пояснити об'єктивними причинами: перш за все найбільш повне задоволення інформаційних потреб віддалених користувачів, а також збільшенням Інтернет – ресурсів довідково-бібліографічного та повнотекстового характеру; формуванням нової аудиторії користувачів, яка має потребу в цілодобовому доступі до електронних каталогів бібліотек та отриманні електронних копій документів; програмно - технічним забезпеченням бібліотек та наявністю технічної інфраструктури; готовністю бібліотечних фахівців до освоєння нових форм обслуговування.

ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського є всеукраїнським інформаційно-методичним центром освітянських бібліотек з психолого-педагогічних питань.

Незважаючи на свою молодість, адже нам всього 9 років, ми втілюємо в своїй роботі інноваційні технології щодо обслуговування користувачів. Згідно з головною метою бібліотеки, а саме повноцінне задоволення фахових інформаційних потреб науковців і практиків освітянської галузі бібліотекою здійснюється як традиційне ДБО, так і з 2007 р. – нова його форма – віртуальне бібліографічне обслуговування користувачів. Не маючи належного фінансового забезпечення, ДНПБ України ім. В.

О.Сухомлинського було прийнято рішення про співпрацю в цьому напрямку з іншими бібліотеками України, і 12 листопада 2007 р. ми приєдналися до Всеукраїнського корпоративного проекту «Об'єднана віртуальна довідкова служба України», ініційованого Національною бібліотекою України для дітей якою було розроблено організаційні та методичні документи по впровадженню ВДС у бібліотеках-учасницях проекту, зокрема Положення про ОВС та інструкцію для бібліографа - оператора ВДС. У даному проекті також беруть участь Миколаївські ЦБ для дітей ім. Ш. Кобера і В. Хоменка та центральна бібліотека для дорослих ім. М. Кропивницького; Сумська ОУНБ ім. Н. К. Крупської; Кіровоградська ОУНБ ім. Д.І. Чижевського; Херсонська обласна бібліотека для дітей; Донецька ОУНБ ім. Н. К. Крупської; Львівська міська бібліотека для дітей; Дніпропетровська ЦБС для дітей; Севастопольські міські бібліотеки для дітей та дорослих; Науково-технічна бібліотека Національного авіаційного університету. Така співпраця дозволяє здійснювати централізоване ВДО з розподіленим характером виконання запитів віртуальних користувачів, адже робота в рамках корпорації дозволяє направляти запити користувачів саме в ті бібліотеки, типи та фонди яких, а також рівень професійної кваліфікації персоналу найбільше відповідають кожному конкретному запиту. Це розширює можливості кожної окремої служби, надаючи можливість виконувати запити більш широкого тематичного спектру, а також знизити кількість відмов. Корпоративний підхід до ВДО зумовлений також тим, що у більшості випадків жодна бібліотека не може забезпечити роботу ВДС в режимі «24/7», тобто цілодобово без вихідних та святкових днів.

Всі бібліотеки, які беруть участь у проекті, відібрані з урахуванням відповідних вимог:

- наявність власного сайту або порталу

- фондів, що відповідають запитам користувачів;
- якісне програмно - технічне забезпечення;
- наявність технічної інфраструктури;
- висока професійна кваліфікація персоналу.

ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського має універсальний книжковий фонд, 50 % якого складає фахова психолого-педагогічна література, тому фахівці бібліотеки опрацьовують блок запитів з психолого-педагогічних питань.

Аналіз діяльності ДНПБ України ім. В.О.Сухомлинського у даному проєкті показав, що категорії віртуальних користувачів є різними, переважно це студенти та викладачі ЗОШ та ВНЗ. Більш активно використовують ВДС мешканці Києва, Київської, Львівської, Волинської, Закарпатської, Черкаської, Хмельницької, Миколаївської областей. Типи довідок, які ми виконуємо, наступні : - орієнтуючі –про режим роботи, умови інформаційно - бібліотечного обслуговування, інформація про напрями діяльності та культурно-інформаційні заходи бібліотеки; - тематичні - перелік документів (книг, статей, дисертацій тощо) за темою запиту, - уточнюючі - уточнення відсутніх елементів бібліографічного опису, - адресні – про наявність документів у бібліотеці та фактографічні - відомості про подію, персоналію, організацію. Бібліотекою впродовж року виконано 150 віртуальних довідок, тобто в середньому буває 1-2 довідка за два дні. Проте можна відзначити наступне : не завжди, кожного дня є запиту з психолого-педагогічних питань, їх може не бути тиждень, а потім за один день ми виконуємо 5 тематичних запитів.

Усі бібліотеки працюють в режимі «запит-відповідь», тобто віртуальні користувачі мають можливість звернутись із запитами та отримати відповіді може будь-який користувач, незалежно від віку, рівня освіти та місця проживання, а також не залежно від того, є він користувачем бібліотеки чи ні, якщо він має доступ до Інтернету. Виконуються тільки ті запиту, виконання яких не вимагає складного бібліографічного пошуку. Запиту приймаються цілодобово без вихідних днів. Кожен користувач може замовити одну довідку на день. Кількість запитів, на які відповідають фахівці «Об'єднаної віртуальної служби»,- 12, вони виконуються протягом одної-двох діб, залежно від їх складності. Ця послуга - безкоштовна. Відповіді з'являються на

порталі у відповідному розділі поряд із запитаннями і отриманими даними про користувачів. Проте існують кількісні та якісні обмеження пошуку. Фахівці «Об'єднаної віртуальної служби» не виконують некоректні запити, запити комерційного, юридичного змісту, розважального характеру, не здійснюють пошук готових рефератів, курсових, творів тощо. Негативна відповідь на запит ВДС обґрунтовується. Пошук інформації здійснюється у фондах бібліотеки. При цьому використовуються як традиційні, так і електронні ресурси, ресурси мережі Інтернет. Оскільки ми входимо до корпоративного об'єднання, нами також використовуються і ресурси всіх бібліотек – партнерів. Обов'язковим для ВДС є ведення систематизованого за галузями знань електронного архіву виконаних довідок, наявність якого дозволяє перевірити повторність запиту користувача. Користувач має можливість самостійного пошуку інформації в архіві. В цілому можна відзначити, що діяльність ВДС максимально відповідає діяльності традиційного ДБО(це і обов'язковість прийняття всіх запитів, крім тих, які не відповідають правилам користування ВДС та надання відповідей навіть у випадку відсутності необхідної інформації, і оперативність виконання запитів, і використання ВДС для розвитку інформаційної культури користувача шляхом надання інформації консультаційного характеру та ін.), проте також можна відзначити, що у ВДС майже завжди відсутній зворотній зв'язок, що не дозволяє провести оцінку якості наданої користувачеві інформації, і відповідно, якості віртуального обслуговування.

Досвід роботи бібліотек України та світу з надання послуг ВДС вже значний, і нараховує близько 30 років, отже нам є з кого брати приклад та вдосконалювати свою роботу в цьому напрямку, тому в подальшому ми будемо намагатися розширити коло наших користувачів, використовуючи різні рекламні засоби та досягти кращих стандартів у цій формі ДБО користувачів.

Отже з вищезазначеного можна зробити такі висновки : на сучасному етапі ВДО віддалених користувачів займаються бібліотеки різних типів та видів; при пошуці відповідей на запити рівень використання ресурсів Інтернету поступово зростає. Робота бібліотек України в даному напрямі ДБО останнім часом дуже активно

розвивається, кількість українських бібліотечних служб зростає, що дозволяє розподілити коло запитів, на які відповідають бібліотеки-учасники корпорацій; глибше і повною мірою задовольнити інформаційні потреби користувачів незалежно від їх територіальної віддаленості, віку та соціального статусу без обмежень в часі. Проте ця послуга ще не дуже популярна серед користувачів, оскільки не всі знають про те, що вона існує і в Україні. Також ми обмежені і в кадровому питанні – участь у наданні послуги ВДС беруть поки що двоє співробітників. Проте ми сподіваємося, що найближчим часом до бібліографів також долучаться й оператори. Створення бібліотечно-інформаційних корпорацій також поки що йде низькими темпами. Проте перспективні напрямки функціонування бібліотек та їх реформування неможливі без належного кадрового забезпечення, а саме підготовки нової генерації бібліотекарів як «інженерів знань», в тому числі і на профільних факультетах ВНЗ, шляхом організації курсів підвищення кваліфікації, семінарів, конференцій тощо. Також необхідно створити відповідне правове поле з питань функціонування корпоративних ВДС в Україні, розробити єдині стандарти надання послуг віддаленим користувачам, зокрема й розмежувати питання надання безплатної та платної віртуальної довідки.