



ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРИ
ВИКОНАВЧОГО ОРГАНУ КИЇВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ
(КИЇВСЬКОЇ МІСЬКОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ)

ПУБЛІЧНА БІБЛІОТЕКА ІМЕНІ ЛЕСІ УКРАЇНКИ
Відділ науково-методичної роботи

Для підвищення кваліфікації
бібліотечних працівників

**Інформаційно-бібліографічне обслуговування:
від традицій до інновацій**



ДАЙДЖЕСТ

Київ, 2015

Інформаційно - бібліографічна робота є важливою складовою діяльності бібліотек, що спрямована на оперативне задоволення інформаційних потреб користувачів.

В умовах розвитку інформаційних технологій вона набуває особливого значення та вимагає ефективного використання накопиченого документального потенціалу. Бібліотеки на сучасному етапі залишаються загальнодоступним і практично безоплатним джерелом отримання різноманітної інформації для всіх верств населення, а їх інформаційно-бібліографічна діяльність - на новому етапі розвитку: в практику бібліотек впроваджуються комп'ютерні технології, активно використовуються ресурси Інтернет, створюються власні бази даних.

Дайджест підготовлено на основі матеріалів фахових видань та Інтернет-ресурсів з питань інформаційно - бібліографічної діяльності бібліотек. Вміщені публікації розкривають нові можливості діяльності бібліотечних закладів у цьому напрямі.

Короткий виклад змісту документів приводиться у зворотній хронології років публікації.

Видання адресоване бібліографам та іншим спеціалістам бібліотек, які здійснюють інформаційно-бібліографічне обслуговування користувачів.

Упорядники: Фольварочний І.В.
Орлова Т.В.
Відповідальна за випуск: Рабій О.А.

Телефон для довідок: 486 00 85

Мобільні технології у бібліотеці: QR-код

Вікторія Бондаренко,

Сьогодні дедалі вживанішим у бібліотечному середовищі стає термін «мобільна бібліотека». Якщо раніше цим терміном позначалися пересувні бібліотеки, бібліобуси, то нині, як зазначає Я. Шрайберг, «термін «мобільні» означає також можливість виходу в бібліотечні каталоги, у бази даних за допомогою засобів мобільної телефонії та гаджетів користувачів.

Динамічне зростання кількості користувачів з мобільними телефонами, планшетами та смартфонами суттєво розширює можливості роботи з інформацією.

З огляду на це, для бібліотек актуалізується завдання: опанувати інноваційними мобільними технологіями з метою залучення нових користувачів та розширення спектра бібліотечних дистанційних інтернет-послуг.

У цьому контексті бібліотеки як універсальні інформаційно-комунікаційні комплекси активно долучають до процесу впровадження та використання QR-кодів як ефективного способу надання додаткової інформації читачам, а також в якості інноваційної технології для сприяння популяризації книг, авторів, бібліотеки.

QR-код - скорочення від «QuickResponse» - «Швидкий відгук», тобто QR-код покликаний швидко доносити зашифровану інформацію до користувача.

Винайдений і розроблений у 1994 р. японською компанією «Denso-Wave», QR-код є квадратним, як правило, чорно-білим зображенням, що може бути «прочитане» скануючим пристроєм, мобільним телефоном, смартфоном, планшетом або ноутбуком з відеокамерою, де встановлена програма для читання QR-коду. В QR-мітку поміщається текст обсягом до 4296 знаків, що може містити гіперпосилання. Читати їх можна як з роздруківки, так і з екрана. Код може містити будь-який текст, що складається з символів, букв, цифр або з посилання. Завдяки йому користувач може отримати інформацію про об'єкт чи місце, де цей код нанесено.

Всередині QR-коду «зашифрована» службова інформація, яка дає змогу визначити посилання - це текст, SMS, візитна картка або інші дані. Програма-сканер визначає тип повідомлення і пропонує користувачеві відповідний наступний крок. Якщо це посилання, то програма-сканер запропонує по ньому перейти, якщо SMS - відправити адресату, її можна зберегти або скопіювати.

У сучасному інтернет-просторі є досить широкий вибір онлайн-сервісів для створення ОК-кодів, а саме:

- qrcoder.ru, qrmania.ги, - з налаштувань - тип кодування (текст, посилання, візитівка або sms-повідомлення);
- keremerkan.net - дія коду (перехід на сайт, посилання на сайт, дзвінок, відправлення SMS, E-mail, географічні координати і т. п.); тип коду, формат зображення, включаючи векторні формати та колір;

- Linkstore.ru - дає змогу зберегти текст, графіку, відео або аудіо на сервері і генерує QR-код з посиланням на мобільну веб-сторінку, де можна переглянути збережені дані;

- addons.mozilla.org - плагін для Mozilla Firefox. Додає в браузер кнопку, що створює код для URL-адрес або виділеного тексту;

- code.google.com - генератор коду з пакета Google Chart Tools. Згенерувати код можна простим GET-запитом.

Безплатні додатки для зчитування QR-кодів доступні для великої кількості мобільних платформ: Symbian (Nokia), J2ME (телефони з підтримкою Java), Android, Windows Mobil, iOS (iPhone). Сьогодні покупець нового смартфона або планшета отримує зазвичай пристрій з вже встановленою програмою.

Нині пропонується велика кількість додатків для смартфонів:

- Android: «QR-droid» для сканування QR-кодів, «Aldiko Book Reader» для читання книг;

- iOS: «QR Code City» для сканування QR-кодів, «iBooks» для читання книг;

- Windows Phone: «QR Reader» для сканування QR-кодів, «Liberty» для читання книг.

Якщо програми не встановлені, їх можна скачати безкоштовно через магазин додатків: «Play market», «App Store», магазин Windows

Таким чином, читач бібліотеки зі смартфоном в руках може сканувати QR-код, щоб скористатися додатковою інформацією: перейти на сайт автора книги або на тематичні сайти, що мають стосунок до книги, або тем, що дана книга охоплює.

До переваг QR-кодів можна віднести широкі можливості їх використання: починаючи від звичайного плаката, бібліотечних послуг і закінчуючи вітальною листівкою. Все залежить від фантазії працівника, який його створює, та мети. Так, QR-коди можна розмістити на візитних картках, читацьких квитках, книжкових кишеньках, на бейджиках учасників різних заходів, конференцій, круглих столів, у соціальних мережах. QR-код може містити адресу електронної пошти та ім'я адресата, посилання на інтернет-ресурси. Прочитання коду спрямує користувача на потрібний сайт, позбавить від необхідності ретельно вводити велику кількість знаків в адресному рядку браузера. При скануванні QR-коду з вмонтованим телефонним номером можна відразу ж зробити дзвінок.

Актуальним та зручним є використання QR-коду для допомоги читачам-новачкам освоїтися у бібліотеці, зорієнтуватися в розташуванні її відділів, а також для надання такої послуги як «Екскурсія бібліотекою». Наприклад, на карті-схемі бібліотеки можна вказати QR-коди з поясненнями або розмістити QR-коди в різних секторах бібліотеки, при цьому можуть бути використані фотографії з QR-кодами на посилання веб-сторінок, що вказують розташування відділів бібліотеки та графік їх роботи тощо.

Корисними та ефективними QR-коди є під час проведення бібліотекою різних естафет, ігор, квестів, вікторин. Зокрема, шляхом використання сервісу

QR-коду через бібліотечний сайт є можливість організувати проведення онлайн-вікторин з використанням інформаційних листів з QR-кодами, що мають посилання на сторінки з інтерактивними завданнями або онлайн вікторинами.

За допомогою QR-кодів можна організувати он-лайн-читання не тільки електронних книг і журналів, а й оформити виставку, інформаційні листи, створити різні роздаткові матеріали з посиланнями на різні джерела інформації.

Розміщення зображення обкладинок книг з QR-кодами на інформаційному стенді з різних тем дасть змогу направити читача на сторінки сайту зі списками книг, пов'язаних однією темою, забезпечать доступ до довідкових матеріалів про автора, віртуальну виставку або додаткову інформацію про книгу.

Інформаційне середовище бібліотечного заходу при показі слайдів або відеоматеріалів можна значно збагатити, роздавши читачам матеріал з QR-кодами для доступу до презентації або додатковими матеріалами сайту. Можна розмістити QR-коди і на самому Power Point слайді, а користувачі зможуть зісканувати їх з екрана.

QR-код також дає можливість стягнути книгу на свій смартфон з віртуальної книжкової полиці. Скористатися сервісом може кожен власник смартфона або планшета з підтримкою 3G або Wi-Fi. Щоб стягнути книгу, достатньо навести камеру мобільного пристрою на індивідуальний QR-код віртуальної книги і завантажити файл в електронному вигляді через мобільний Інтернет або безплатну мережу Wi-Fi.

Зауважимо, що вже накопичено перший зарубіжний досвід використання бібліотеками згаданого сервісу. Так, бібліотеки Нідерландів, Австрії, Румунії, США, Росії активно впроваджують у свою діяльність послуги за допомогою ОД-кодів. Зокрема, Публічна бібліотека міста Хенгело (Нідерланди) пропонує своїм читачам стягувати електронні книги за допомогою QR-кодів. Для цього бібліотека придбала 36 000 електронних книг. Знаки із зображенням QR-коду, необхідного для завантаження книг, розміщені в усіх підрозділах бібліотеки. Ця процедура не вимагає будь-якої реєстрації.

В США QR-коди, розміщені в бібліотеці, допомагають студентам знаходити електронні версії книг, а під час занять - отримувати посилання до додаткових матеріалів.

Значний досвід застосування QR-кодів накопичили армавірські бібліотекарі. Щоб зацікавити підлітків книгою та залучити їх до бібліотеки, співробітники книгозбірні вирішили використовувати захоплення молоді комп'ютерами, телефонами і Інтернетом. Так народилася ідея першого QR-квесту «Лампа. Ніч. Бібліотека», проведення якого приурочили до Всеросійської акції «Бібліоніч-2012». Для гри була розроблена система завдань, що включає роботу з каталогами, пошук книг у закритому фонді та сховищі. Особливість квесту полягала в тому, що всі завдання виконувалися у вигляді QR-коду. Гравцям потрібно було спочатку їх розшифрувати, і лише потім виконати.

QR-коди також використовують для інформування читачів про послуги та роботу бібліотек Армавіру, їх історії, перелік гуртків та творчих об'єднань, пріоритетні напрями роботи тощо. У проекті кілька інформаційних виставок з використанням QR-кодів та оновлювана афіша на сайті у вигляді QR-коду.

В Україні цікавий досвід застосування QR-кодів накопичив мобільний оператор «МТС Україна». У 2013 р. за підтримки міських адміністрацій українських міст було реалізовано національний проект «Інноваційні "Мобільні бібліотеки" від МТС» у великих містах країни (Києві, Одесі, Львові, Вінниці, Житомирі).

Пізніше «МТС Україна» спільно з компанією Orega Software оголосили про відкриття філії Мобільної бібліотеки МТС у магазині мобільних додатків AppMarket.

На сьогодні Мобільна бібліотека МТС є в усіх великих містах та інших населених пунктах України - книги на телефони, смартфони, планшети, електронні читалки та інші пристрої можна завантажувати з магазину мобільних додатків AppMarket. Онлайн-представництво мобільної бібліотеки доступне для усіх абонентів МТС.

У магазині представлені топ-100 книг, вибраних читачами Мобільної бібліотеки - добірка складена на основі статистики завантаження книг у всіх містах, де працюють вуличні мобільні бібліотеки. Всі книги, представлені у розділі, доступні для безкоштовного завантаження.

Щоб скористатися Мобільною бібліотекою, потрібно вибрати категорію «Книги» в магазині AppMarket за адресою <http://apps.mts.com.ua/>. При цьому можна скористатися будь-яким веб-браузером, встановленим на мобільний пристрій.

Отже, QR-коди у бібліотеці можна розглядати як інноваційну технологію, що дає змогу підвищити рівень бібліотечного обслуговування, як ефективний спосіб надання додаткової інформації для читача, сприяння популяризації книг, авторів і самої бібліотеки. QR-кодування є ефективним сервісом, оскільки забезпечує зв'язок між паперовими книгами та онлайн-світом, допомагає користувачам швидко отримувати доступ до потрібної інформації без необхідності вручну вводити запит на комп'ютері. А зарубіжний досвід доводить актуальність, зручність та запитуваність такого виду обслуговування серед користувачів.

Бібліотечний вісник. – 2014. - № 6. – С. 28-32.

Задачи общедоступности библиотек на современном этапе

Людмила Луника

Важлива вимога завдання загальнодоступності – забезпечення інтелектуального доступу до інформації, тобто можливість користувача сприймати й усвідомлювати інформацію і таким чином звертатися до інтелектуальних і культурних цінностей суспільства. Бібліотеки займаються питаннями підготовки користувачів до взаємодії з інформаційно-бібліотечними системами, прищепленням знань про принципи передачі інформації і розвитком здібностей до їх практичного переосмислення. Ця проблема перетинається з проблемою виховання інформаційної культури,

тобто знання того, як потрібно використовувати інформацію, уміння її аналізувати та оцінювати.

Якісно новий підхід до вирішення завдання доступності інформації пов'язаний з впровадженням в бібліотечну справу сучасних технічних засобів. Автоматизація і телекомунікація дозволяють користувачеві, не виходячи за межі однієї бібліотеки, дізнаватись про склад фондів інших бібліотек, користуватися їх банками даних. Це розширює можливості бібліотек: поряд з обслуговуванням власними фондами у неї з'являється не менш потрібний користувачу обов'язок забезпечувати доступ до зовнішніх інформаційних ресурсів. Так здійснюється перехід до концепції обслуговування, що гарантує рівний доступ до власних і зовнішніх бібліотечних ресурсів. Відповідно змінюється і критерій оцінювання інформаційного потенціалу бібліотеки. Він визначається не обсягом фонду і системою каталогів, а всією сукупністю наявних у бібліотеці засобів, що реалізують доступ до інформаційних ресурсів в цілому: регіону, країни, світу.

Сучасні технічні засоби надають користувачеві, насамперед, інтелектуальний доступ до інформаційних ресурсів, що знаходяться за межами даної бібліотеки, знання про їх існування. Фундаментальною основою бібліотечної справи залишається завдання безоплатного обслуговування як неодмінної умови забезпечення загальнодоступності бібліотек.

У перелік основних бібліотечних послуг, які повинні бути безкоштовними, повинні бути включені: отримання повної інформації про склад бібліотечних фондів, консультаційна допомога в пошуку та виборі джерел інформації, будь-якого документа для тимчасового користування та ін.

Також окремі види бібліотечних послуг можуть бути безоплатними, наприклад, курси та гуртки при бібліотеках; виконання особливо складних видів довідок; оглядові та тематичні екскурсії по бібліотеці; розміщення рекламної продукції на інформаційних стендах, в читальних залах, виданнях і публікаціях бібліотеки; надання документів з фондів бібліотеки для кіно- і фотозйомки, для організації виставок, оглядів, семінарів та ін.

Істинно інформаційне суспільство повинно забезпечити правові й соціальні гарантії того, що кожен громадянин, який знаходиться в будь-якому пункті, зможе отримувати всю інформацію, необхідну для його життєдіяльності та вирішення поставлених перед ним проблем.

Бібліотечний форум України. – 2014. – № 4. – С. 31-32.

Преимущества виртуальных справочных служб библиотек

Світлана Матяшева

Сьогодні бібліотеки знаходяться в перехідному періоді. Електронні технології дають можливість організувати бібліотечну роботу на якісно новому рівні. Інформаційна концепція бібліотечного обслуговування орієнтована на користувача, задоволення його читацьких потреб, створення найкращих, комфортних умов для його самореалізації. У більшості випадків

необхідну інформацію користувачі отримують з Інтернету, не виходячи з дому чи офісу.

Якщо раніше, у XIX – на початку XX століття, традиційне обслуговування в основному було спрямоване на просвітництво читачів, за радянських часів – на пропаганду офіційної ідеології, то сьогодні – на забезпечення доступу до інформації, допомогу з орієнтування в ній, а також на освіту користувачів

Нові інтернет-технології покращують довідково-бібліографічне обслуговування користувачів, але вони не замінять традиційне обслуговування та фізичну присутність читача в бібліотеці. І якщо вона зникне зовсім, то це буде величезним ударом по всій концепції бібліотечного обслуговування.

У майбутньому традиційне і віртуальне обслуговування об'єднаються, тобто буде присутній і бібліотекар і користувач, який зможе мати безпосередній доступ до електронних ресурсів.

Віртуальне обслуговування, як і традиційне, будується на карткових каталогах, картотеках, бібліографічних посібниках на паперових носіях, повнотекстових базах даних, придбаних бібліотекою, електронних каталогах та електронних інформаційних ресурсах (розміщених як на своєму веб-сайті так і на сайтах вітчизняних і зарубіжних бібліотек). Якщо раніше для обслуговування читачів було достатньо вміти орієнтуватися у фондах і карткових каталогах, то сьогодні через швидкість змінюваності змісту пошуку у віртуальних довідкових службах фахівцям необхідно поглиблено, вдумливо, поетапно освоювати велику кількість джерел інформації, працювати з технічними пристроями (комп'ютером, сканером, принтером, модемом, відео- та аудіотехнікою для відео- і аудіоконференцій), здійснювати пошук по ресурсах Інтернету.

Слід зазначити, що бібліотекар є постачальником і споживачем інформації, що важливо для розуміння сучасного користувача і його обслуговування на високому рівні.

Для цього необхідно бути професіоналом і в своїй роботі і в електронних технологіях; володіти комунікаційними і специфічними навичками спілкування з користувачами в онлайн режимі; проявляти доброзичливість, повагу і чесність. Все це підвищує престиж бібліотекаря, віртуальної довідкової служби і бібліотеки в цілому.

Для сучасних бібліотек важливо не тільки задоволення, але і розвиток інформаційних потреб користувачів, які часто звертаються за віртуальними послугами бібліотеки. Фахівці віртуальних довідкових служб навчають віддалених користувачів самостійному бібліографічному пошуку, вмінню орієнтуватися в довідково-пошуковому апараті бібліотеки, інформаційних системах, медіаресурсі баз даних. Створення віртуальних довідкових служб для самих бібліотек дозволяє формувати і розширювати аудиторію користувачів, включаючи молоде покоління, за рахунок цілодобового обслуговування віддалених користувачів; отримувати запити з різних країн

світу, що призводить до підвищення авторитету не тільки віртуальної служби, а й усієї бібліотеки; брати участь у розширенні зв'язків з іншими бібліотеками.

Библиотековедение. – 2013. – № 6. – С. 36-40.

Назустріч користувачам: віртуальна довідка в комунікаційному середовищі

Н. Богун

Впровадження новітніх технологій у довідково-бібліографічне обслуговування сьогодні вже є звичною практикою бібліотек. Безпосереднім каналом доступу до різноманітних бібліотечних послуг та електронних ресурсів стали бібліотечні веб-сайти. Це дає змогу перейти на якісно новий рівень обслуговування користувачів, підвищує оперативність і забезпечує повноту задоволення їхніх інформаційних потреб.

Завдяки широкому застосуванню бібліотеками, можливостей Інтернету користувачі мають змогу вибирати з-поміж таких форм комунікації, як чат, відеоконференція, co-browsing (спільна одночасна навігація двох або кількох осіб, що мають доступ до однієї сторінки Мережі), електронна пошта, а на бібліотечних сайтах з'явився такий вид інформаційних послуг, як віртуальна довідкова служба або віртуальна довідка (у фаховій літературі її ще називають «чатова довідка», «онлайнова довідка», «електронна довідка», «автоматизована довідка», «цифрова довідка» тощо).

Всі ці терміни використовуються для позначення довідково-бібліографічного обслуговування віддалених користувачів, що відбувається в електронному середовищі.

За часом одержання відповіді на запит вирізняють синхронне та асинхронне обслуговування. Синхронне обслуговування відбувається в режимі живого спілкування і є зручним для виконання фактографічних уточнювальних та адресних запитів, тобто тоді, коли не потрібно вводити великий текстовий матеріал.

Перевагою ж асинхронного обслуговування є те, що користувач може відправити запит у будь-який час, з будь-якої точки земної кулі. Така форма є зручнішою для виконання тематичних довідок. Обидва види обслуговування мають свої переваги і недоліки, тому не замінюють один одного, а, навпаки, доповнюють.

Бібліотечна планета. – 2013. – № 4 (62). – С. 9-11.

Мобільний комплекс інформаційно-бібліотечного обслуговування

Тамара Вилегжаніна

У статті проаналізовано стан бібліотечного обслуговування в сільській місцевості. Автори дійшли висновку, що настав час змінювати парадигму побудови бібліотечної мережі в Україні. Зрозуміло, що тільки кількість бібліотек не може бути об'єктивною характеристикою забезпечення населення бібліотечним обслуговуванням, оскільки на його якість впливають такі показники, як кількість жителів на одну бібліотеку, охоплення населення бібліотечними послугами, книгозабезпечення, матеріально-технічна складова тощо.

Є доцільним створення мобільного комплексу (бібліобуса) як підрозділу відділу обслуговування бібліотек. Бібліобус повинен курсувати за графіком і заздалегідь визначеним маршрутом з урахуванням потреб і запитів мешканців на літературу та інформаційні послуги.

Бібліобуси мають бути не лише транспортом для доставляння літератури, а й мобільними інформаційно-бібліотечними центрами з постійно оновлюваним фондом, доступом до Інтернету, до бібліотечних, правових та інших спеціалізованих баз даних, сучасною аудіо- і відеотехнікою для проведення освітніх та соціокультурних заходів. Саме такий комплекс дозволить забезпечити належний рівень інформаційних, освітніх послуг для жителів віддалених сільських районів, що сприятиме подоланню різниці між культурним рівнем міста і села.

Бібліобуси давно й успішно використовуються в багатьох зарубіжних країнах – Великій Британії, США, Німеччині, Фінляндії та ін.

Розглядаючи проблему нестационарного бібліотечного обслуговування з точки зору українських реалій, можна сказати, що вирішувати її слід комплексно – на державному рівні, за безпосередньою й активною участю обласних державних адміністрацій та служб, зусилля яких буде підтримано на районному і сільському рівнях, із залученням громадських організацій, фондів, зацікавлених юридичних та фізичних осіб.

Безумовно, визначити термін окупності бібліобуса досить важко: соціальна, просвітницька, культурна діяльність не завжди підлягає економічному оцінюванню, але є необхідною умовою для формування свідомості й виховання підростаючого покоління, а також зменшення соціальної напруженості в сільській громаді.

Таким чином, можна стверджувати, що наявність мобільної бібліотеки вигідна і населенню, і бібліотекарям, оскільки бібліобус дозволяє максимально наблизити інформацію до користувачів, створити їм найкращі умови для отримання бібліотечної книги. А для бібліотекарів це ще й можливість розширити сферу свого впливу, залучити нових користувачів, підвищити основні показники роботи і показати значну ефективність бібліотечної діяльності.

Бібліотечна планета. – 2012. – № 2(56). – С. 4-5.

Полювання за інформацією: інформаційні ресурси і технології в дитячій бібліотеці

Ірина Базиленко

Бібліотеки завжди були осередком інформації. Оперативне, якісне інформаційне обслуговування сьогодні є однією з найважливіших і в той же час найскладніших функцій бібліотеки. Бібліотекарі намагаються створити не тільки оперативний доступ до різноманітної інформації, але й систематизувати її, зробити більш зручною, корисною і безпечною у використанні (що й відрізняє бібліотеку від інших інформаційних установ).

Посилення в останні роки інформаційної функції пов'язано із впровадженням комп'ютерних технологій. Довідково-бібліографічний фонд у його звичайному вигляді доповнюється і замінюється електронними джерелами, що створюють основу для виконання різноманітних запитів користувачів. Першим кроком для вдосконалення роботи в сучасних умовах стало формування таких інформаційних ресурсів бібліотеки, що могли б стати корисними для користувачів і задовольнити всі їхні запити.

Для цього працівники центральної міської бібліотеки для дітей ім. Ш. Кобера і В. Хоменка м. Миколаєва провели різноманітні маркетингові дослідження і соціологічні розвідки серед різних категорій користувачів. Це дозволило уточнити ситуацію в школах, бібліотеках, дитячих садках, різних закладах і установах. Постійно вивчалися інтереси та потреби сім'ї. Ці дослідження допомогли визначити напрями інформаційної роботи та пріоритети у формуванні інформаційних ресурсів бібліотеки.

Для любителів англійської мови в бібліотеці працює центр «Вікно в Америку для майбутніх лідерів», де представлені унікальні інформаційні ресурси, серед яких: англійські довідники, книги, брошури, CD-ROM, аудіокасети і DVD-диски - відеоколекція класики американського кіно різних років.

В останні роки в бібліотеках широко використовуються бази даних електронних джерел. Вони надаються переважно в доступі он-лайн (ЕК). Електронна база даних статей з періодичних видань бібліотеки сьогодні містить майже 48 тисяч записів. Вже декілька років бібліотека успішно працює в програмі ІРБІС. Ведеться робота у корпорації зі створення регіонального корпоративного та зведеного каталогу за допомогою АБІС ІРБІС. Завдяки цій роботі бібліотекарі мають можливість задовольнити потреби всіх категорій користувачів.

Малі форми рекомендаційної бібліографії застосовуються в бібліотеках з метою розкриття фондів. Дієвою формою інформування читачів, а також методом формування інформаційної культури є створення рекомендаційних та інформаційних списків літератури, пам'яток-закладок, дайджестів. Бібліотеки для дітей підходять до створення таких посібників із врахуванням кожної вікової категорії читачів. Дуже популярними серед малюків є списки-іграшки (списки з ігровими та інтерактивними елементами): «Зачаровані жахи» (2, 3-й класи), «Казковий млин» (3, 4-й класи) (ЦБ), «Вперед в прошле, или Под звон

мечей в неведомые страны и приключения» (філія № 2), прес-буклет «Прес-обід із П'ятчком» (філія № 5), «Для тих, хто не любить читати» (філія № 4), «У книжок немає канікул», «Зроби диво своїми руками» (філія № 2) та ін. Ці списки яскраві, у вигляді казкових замків, з фігурками героїв улюблених книг, які діти можуть узяти до рук, погратися, прочитати цікаву інформацію.

Останнім часом дуже ефективною формою є інформування читачів за допомогою веб-сайту, де розміщується найбільш актуальна та цікава інформація: краєзнавчі мозаїки книжкових новинок, бюлетені нових книг, рекомендаційні списки літератури, віртуальні книжкові виставки, вебліографічні дайджести та ін.

Відомо, що діти запам'ятовують інформацію краще, якщо вона візуальна, тому й виникла ідея віртуальної інформреклами. За допомогою створених відеороликів рекламувались акції, заходи, що проходили в бібліотеці. Така реклама використовувалась в наданні інформації читачам, в поздоровленнях колективу зі святами, для популяризації різноманітної літератури.

Достатня кількість читачів є абонентами групового інформування. В центральній бібліотеці вже досить давно сформовано декілька таких груп: молоді батьки, клуб раннього розвитку «Растішка», клуб творчого та креативного розвитку «Плюшева мама», клуб службового собаківництва, методичне об'єднання викладачів англійської мови, тінейджер-клуб, учасники клубів «Стильна штучка», «Юний банкір» і «Пілігрим», педагоги центру ранньої соціальної реабілітації «Надія». Для них створено інформаційні кейси, за допомогою яких користувачі постійно отримують інформацію за уподобаннями, що ретельно розшукується в періодиці, книжкових виданнях, Інтернеті. Але часи змінюються, і зараз став актуальним ще й віртуальний інформкейс, коли матеріал читач отримує за допомогою електронної доставки документів.

З'явилась і така нова форма інформування як ксерокейси: видача на абонементі ксерокопій (наприклад, творів зі шкільної програми, яких немає в друкованому вигляді). У такому вигляді література через абонемент видається додому.

Колись існувала така форма, як кільцева пошта, працівники ЦБ знову вирішили нею скористатися. Методичний портфель був створений за принципом кільцевої пошти для працівників дитячих бібліотек з метою інформування про фахові періодичні видання, яких немає у фонді бібліотек-філій. Нещодавно з'явився віртуальний методпортфель, який дозволив інформувати бібліотечних фахівців, педагогів за допомогою ЕДД про методичні матеріали, корисні для практичного застосування, із посиланнями на професійні сайти, сайти електронних версій професійної періодики та ін. Для колег створено базу даних «Інтернет для бібліотекаря» (законодавчі бази даних, електронні версії професійних журналів, методичні матеріали для педагогів і бібліотекарів та ін.).

Для формування інформаційної культури читачів в бібліотеці створили програму «Полювання за інформацією», що охоплює читачів 1-9 класу, де

акцент зроблений на нові інформаційні технології, які доповнюють і підсилюють традиційні бібліотечні форми. Діти із задоволенням беруть участь у віртуальних мандрівках і прогулянках, медіапригодах, командних іграх, навчаються навичкам пошуку інформації в різних джерелах, отримують знання про пошукові можливості та ін.

Для читачів створено тематичні БД «Корисні лінки», що допомагають і читачам, і бібліотекарям при пошуку необхідної інформації.

Дослідження засвідчили, що читачі майже не знають сучасної літератури, книжкові хіти і бестселери вони читають із запізненням. Незмінним попитом у читачів користуються електронні анотовані списки літератури з посиланнями на тексти «Книжкові бестселери», «Книги-хіти».

Оперативно й ефективно оволодіти навичками роботи на комп'ютері та пошуку інформації в Інтернеті бібліотекарям допомагає БД «Відеонавчання з використання нових інформаційних технологій».

Уся діяльність бібліотек сьогодні спрямована на те, щоб обслуговувати читачів на високому рівні, створюючи для них комфортне інформаційне середовище з використанням сучасних, якісних й оперативних засобів інформування.

Бібліотечний форум України. – 2011. – № 3. – С. 22-24.

Весь мир в твоєму мобільному

Тетяна Двуреченська

Бібліотечна справа вважалась і вважається одним з пріоритетів суспільного розвитку. Час читати не пройде ніколи! Але загальносвітова проблема – зниження інтересу до книг, на жаль, існує. У сучасному світі з'явилися нові форми отримання інформації. Прогрес визначається швидкістю і якістю даних, ступенем їх засвоєння. Йде бурхливе формування інформаційного суспільства.

В інформаційній бібліотечній роботі існує і активно використовується безліч форм і методів. Техногенна революція у сфері комунікацій, розширення тиражування та розповсюдження інформації вимагає активної участі в цьому процесі, впровадження нових видів послуг.

Сучасна людина хоче отримувати інформацію сучасним способом. Звичних джерел інформації може не виявитися під рукою, а мобільний телефон завжди поруч.

Наприклад, проект «МоБібл» не разова акція, а довгострокова робота з вирішення важливого соціального завдання актуалізації інтересу до читання, стимулювання читацької активності, мотивації відвідування бібліотек, посилення їх інформаційної функції.

Поширення інформації за допомогою мобільного зв'язку – новий технологічний процес для бібліотеки. Він буде розроблятися поетапно, з нуля, при повній відсутності аналогів і зразків. А тому варто зупинитися на основних етапах реалізації цього проекту:

Показники ефективності цього проекту безпосередньо залежать від ресурсних витрат. Оптимізація їх на досягнення поставлених цілей можлива при зацікавленості провайдерів мобільного зв'язку в розширенні асортименту їх послуг за рахунок введення бібліотечних інформаційних каналів.

У перспективі бібліотека може стати повноправним партнером різноманітних служб та операторів мобільного зв'язку.

Бібліотека. – 2010. – № 8. – С. 18-22.

Віртуальне довідково-бібліографічне обслуговування в українських бібліотеках

Важливим напрямом довідково-бібліографічного обслуговування (ДБО) в бібліотеках України є відповіді на запити віддалених користувачів

Якщо наприкінці ХХ ст. бібліотеки пропонували віддаленим користувачам, переважно, електронні каталоги та бази даних для самостійного пошуку інформації, то з початку ХХІ століття поширення набуває так зване електронне (віртуальне) ДБО, яке розвинулось на базі традиційного ДБО в режимі "запит—відповідь".

Електронне ДБО є предметом розгляду Постійного комітету з довідково-інформаційної роботи ІФЛА, який працює з 2002 року. Одним з результатів діяльності комітету стало розроблення "Керівних принципів ІФЛА щодо цифрових довідково-інформаційних служб". Цей документ регламентує розроблення стратегії довідково-інформаційного обслуговування в електронному середовищі, його планування, кадрове забезпечення, основи підготовки персоналу, висвітлює правові питання, просування служби на інформаційному ринку. В "Керівних принципах..." терміни "віртуальне ДБО", "цифрове ДБО", "електронне ДБО", "інтерактивне ДБО", "інтерактивне ДБО в реальному масштабі часу" розглядаються як синоніми.

Деякі зарубіжні бібліотеки почали використовувати Інтернет-службу "Віртуальна бібліографічна довідка" ще у 80-х роках ХХ ст. Лідером у цьому напрямі вважається США, де такі служби функціонують, постійно модернізуючись. Електронне довідкове обслуговування у США першими освоїли комерційні організації, які й перехопили ініціативу (а також і користувачів) у бібліотек. Останнім довелось подвоїти зусилля щодо залучення користувачів, пропонуючи, цілодобове обслуговування сім днів на тиждень, ретельно вивчаючи запити своїх користувачів, працюючи на випередження завдяки орієнтації на конкретне цільове та читацьке призначення. В Україні поки що немає комерційних електронних довідкових служб, тому бібліотеки мають усі шанси зайняти цю нішу на ринку інформаційних послуг.

Бібліотеки України, що надають «віртуальну довідку» мають власні правила користування, перелік кількісних чи якісних обмежень при пошуку, режим обслуговування.

Технологія спілкування операторів з користувачами у віртуальних службах українських бібліотек різна. Переважно це розміщення на сайтах

спеціальних форм, які заповнює користувач. Вони відрізняються кількістю запитуваної інформації. Поля для заповнення найчастіше такі: ім'я, електронна адреса, мета запити, вид діяльності, власне запит. Відповіді з'являються на сайтах разом з запитом і отриманими даними про користувачів. Костянтинівська міська центральна бібліотека імені М. Горького надсилає відповіді на електронну адресу користувача; її співробітники вважають, що запитання і відповіді не є публічною інформацією. Закарпатська обласна універсальна наукова бібліотека теж обслуговує користувачів за допомогою електронної пошти. Щоб скористатися послугою, потрібно надіслати листа на електронну адресу бібліотеки, де вказати тему довідки (питання, яке цікавить), галузь знань, мету довідки, тип потрібної Інформації, соціальний статус. Знайдена інформація відсилається замовнику безоплатно на його електронну адресу. Луганська ОУНБ імені О. Горького тільки інформує користувача електронним листом, що довідка виконана, а сама відповідь розміщується на сайті.

У процесі віртуального ДБО виникає проблема повторності, подібності запитів. Тому важливою характеристикою цього сервісу є наявність або відсутність електронного архіву виконаних довідок. Він забезпечує дворівневу організацію електронного ДБО: користувач може сам шукати потрібну інформацію в архіві або доручити це бібліографу.

Оскільки досвід віртуального довідкового сервісу в бібліотеках України ще невеликий, кількість виконаних запитів в архівах мала, їх можна переглянути вручну, гортаючи сторінки, однак з часом їхня кількість зросте і потрібно буде розробляти механізми пошуку інформації в архівному довідковому масиві. Луганська ОУНБ готова до цього і вже зараз пропонує користувачам пошук у виконаних довідках за ключовими словами.

Пошук інформації здійснюється операторами віртуальних довідок у власному фонді, фонді бібліотек-партнерів та/або в ресурсах Інтернету. Ступінь їхнього використання при виконанні довідок різний. Державна бібліотека України для юнацтва як відповідь на запит користувачів пропонує переважно адреси Інтернет-ресурсів, однак здійснює також пошук інформації в електронних каталогах інших бібліотек, виставлених на їхніх сайтах. Волинська ОУНБ імені Олени Пчілки використовує тільки власний фонд для пошуку необхідної Інформації; Херсонська обласна дитяча бібліотека, крім свого фонду, використовує фонд Херсонської ОУНБ імені Олеса Гончара і при необхідності ресурси Інтернету. Але багато бібліотек у відповідях на запити не вказують шифр зберігання документа у фонді бібліотеки, а Інтернет-адреси часто не гіпертекстові, що зменшує швидкість отримання документів користувачем. Публічна бібліотека імені Лесі Українки, крім шифру, вказує ще й відділ, де зберігаються документи.

У правилах користування віртуальними довідками бібліотеки часто вказують певні якісні чи кількісні критерії, які обмежують пошук. Це стосується кількості запитів від одного користувача в день ("Об'єднана віртуальна довідкова служба" шукає не більше одного), загальної кількості всіх запитів, що виконуватимуться за робочий день (Публічна бібліотека імені

Лесі Українки виконує п'ять довідок за добу), кількості запропонованих джерел у відповідях (ця ж бібліотека безоплатно пропонує тематичні списки джерел інформації до п'яти назв, списки з більшою кількістю джерел та до курсових і дипломних робіт платні), терміну виконання запиту (Костянтинівська міська центральна бібліотека імені М. Горького) всі запити виконує протягом трьох діб; Державна бібліотека України для юнацтва — протягом двох діб або тижнів, залежно від складності запиту; Публічна бібліотека імені Лесі Українки та бібліотека Хмельницького національного університету — за дві доби.

Українські бібліотеки не шукають готових курсових, контрольних, дипломних робіт.

Деякі віртуальні довідкові служби мають певну тематичну, зокрема краєзнавчу спрямованість. Так, "віртуальна довідка" Херсонської обласної дитячої бібліотеки призначена, передусім, для пошуку інформації про книги, статті, медіа- та Інтернет-ресурси про Херсон і Херсонщину; служба Костянтинівської міської центральної бібліотеки імені М.Горького — пошуку відомостей та фактів про історію, економічний, культурний та соціальний розвиток України та міста Костянтинівки.

Кілька бібліотек України об'єднали свої зусилля в електронному довідковому обслуговуванні і в березні 2005 року виник перший український корпоративний проект, зініційований Національною бібліотекою України для дітей — "Об'єднана віртуальна довідкова служба". Доступ до "віртуальної довідки" можливий на сайтах всіх бібліотек-учасниць проекту. А він відкритий, кількість учасників не обмежена, — це допоможе зберегти сили і кошти, максимально і якісно задовольнити зростаючий попит користувачів. Довідка має посилання на інші подібні служби України і Росії, пошукові сервери Інтернету для зручності користувачів, які для максимально повного пошуку нерідко дублюють свої запити в кількох "віртуальних довідках".

Електронне (віртуальне) ДБО є порівняно новою формою ДБО для бібліотек України. Їхній досвід у ДБО віддалених користувачів свідчить про зростання якості, оперативності, додаткові можливості цього сервісу. Кількість користувачів, які надсилають свої запити, невпинно зростає.

Джерело:

http://dilovod.com.ua/publ/statti/virtualne_dovidkovo_bibliografichne_obsługovuvannya_v_ukrajinskikh_bibliotekakh/4-1-0-484

Використання документально-інформаційних ресурсів у інформаційному забезпеченні користувачів

Любов Бобешко, Оксана Андреева

Інформаційне забезпечення є важливою ланкою робочого процесу будь-якої бібліотеки. Надійність процесу обслуговування в бібліотеці визначається не кількістю послуг, що надаються, а тим, наскільки повно і якісно вони задовольняють інформаційні потреби. Підвищення соціальної та інформаційної ролі бібліотек диктує нові вимоги до сучасного бібліотекаря,

який є посередником між читачем і книгою чи будь-яким іншим носієм інформації.

Постійні зміни, що відбуваються в суспільстві, економічна нестабільність і, як наслідок, погіршення стану інформованості багатьох категорій населення вимагають від бібліотечних працівників посилення уваги до інформаційно-бібліографічної роботи, спрямованої на забезпечення вільного і своєчасного доступу та обміну інформацією.

Бібліотечні працівники здійснюють інформаційне забезпечення заходів, що проводяться органами місцевого самоврядування та виконавчої влади: виступають з оглядами нової літератури, організують відкриті перегляди літератури. Відкритості та прозорості діяльності органів місцевої влади сприяє інформаційна робота ЦБ.

У Долинській ЦРБ ім. Івана Франка створено Центр регіональної інформації, основна мета якого – організація фонду опублікованих і неопублікованих документів, прийнятих органами місцевого самоврядування; збір інформації, систематизація, збереження документів з цих питань; інформування населення про діяльність місцевих органів самоврядування. Важливе місце в діяльності ЦБ посідає інформаційно-бібліографічне обслуговування працівників народної освіти. Групове, індивідуальне інформування. Дні спеціаліста та Дні інформації – основні форми роботи бібліотеки з цією категорією користувачів. Особлива увага приділяється інформуванню вчителів-предметників, організаторів позакласної роботи. Для районного відділу освіти, шкіл, гімназій та природничо-математичного ліцею бібліографи готують інформаційний бюлетень.

Змістовно пройшли у ЦРБ ім. Івана Франка м. Долинська Дні інформації, презентація журналу "Перевал", місцевого видання "Файна газета", екологічні репортажі, інформаційні репортажі по сторінках журналів "Карпати. Туризм. Відпочинок", "Чумацький шлях", "Будьмо здорові" та ін. У ЦБ проходять Дні періодичних видань "Найцікавіше з періодики" на злободенні теми дня, зокрема "Ігроманія: шукаємо ліки", "Вступнику про тести", "Молодіжні субкультури: що це?" та ін. Завдяки проведеній роботі періодичні видання є затребуваною частиною фонду, підвищився читацький попит на періодику і, як наслідок, підвищилася читаність у ЦБ. Реалії сучасного суспільства висувають необхідність на належному рівні проводити роботу для своєчасного інформаційного забезпечення користувачів за допомогою документально-інформаційних ресурсів. І це дозволяє бібліотеці зайняти центральне місце у системі розповсюдження інформації та інформаційних послуг на місцевому рівні. Задовольнити інформаційні потреби користувача, забезпечити вільний доступ до інформації - саме в цьому полягає одна із найважливіших соціальних функцій бібліотеки.

Бібліотечний форум України. – 2009. – № 2. – С. 32-37

Как стать «информатором» и «поисковым оператором». Развитие модели сетевого обслуживания

Ян Цюн

У майбутньому невід'ємною частиною національної системи інформаційного обслуговування стануть електронні бібліотеки. Модернізація суспільства суттєво впливає на бібліотеку, яка є важливим постачальником інформаційних ресурсів. Розвиток комп'ютерних технологій та глобальної мережі вже сформували в Китаї нове інформаційне середовище.

Бібліотека завжди слугує суспільству, це її обов'язок, і свою цінність вона доводить допомогою в наданні послуг. В умовах, коли доступність інформації та оперативне її отримання стали нагальною потребою, вимоги суспільства до бібліотек зазнали серйозних змін.

Потреба в постійному пошуку інформації в мережі внесла істотні зміни в діяльність бібліотек, які помітно змінилися й досягли значного прогресу в сфері формування, організації та обробки інформаційних ресурсів, надання відповідних довідкових послуг.

Традиційна бібліотека приділяла головну увагу збереженню друкованих видань. Обслуговування оберталося навколо паперових документів і не виходило за межі бібліотечних стін.

Китайська бібліотека, що функціонувала у відповідності до моделі стародавнього книгосховища-павільйону, служила обмеженому колу людей. Акцент на архівній функції бібліотеки сформував положення про те, що «зберігання і облік важливіше використання», і це часто ставило простих читачів у невигідне положення. Виникнення інформаційно-мережевого суперканалу і передача даних по ньому повністю змінили модель традиційної бібліотеки. В умовах зростаючої потреби в доступності інформації та оперативному її отриманні, традиційний підхід вже не відповідає духу часу. Це змусило створити нову модель бібліотечного обслуговування, яке переходить від задоволення попиту на паперові книги та журнали до створення сервісів, пов'язаних з наданням електронної інформації.

Бібліотека починає виходити зі своїх стін, активно зв'язуватися з суспільством. При організації інформаційного обслуговування вона переходить до відкритої системи, що ґрунтується на нових технологіях.

У ХХІ столітті перед суспільством особливо гостро стоїть завдання доступності та оперативності інформування. Затребуваність знань з Мережі вже стала звичайним явищем.

Економія часу при отриманні інформації лежить в основі успіху своєчасної реалізації отриманих знань та їх поширення. Одночасно з наданням безкоштовних суспільних послуг, над підвищенням якості яких ведеться постійна робота, бібліотека здійснює і платне інформаційне обслуговування, що вже отримало суспільне визнання. Така практика допомагає не тільки компенсувати недостатність державних капіталовкладень, але і стимулювати науково-технічний розвиток бібліотеки.

Відповідно з інформаційними вимогами суспільства, послуги бібліотек вийшли за межі бібліотек. Для зручності користувачів тепер пропонується обслуговування в офісах і на дому. Бібліотекарі активно виходять на споживачів. В даний час інтереси споживачів розглядаються як пріоритетні. Бібліотека починає більш глибоко обробляти інформацію, надає інформаційні ресурси у великих обсягах і на більш широкому спектрі носіїв. Надає допомогу з пошуку книг та інформації на електронних носіях, забезпечує вихід в Інтернет, послуги з перекладу і копіювання, ряд спеціальних послуг в мережі. Бібліотека перейшла від зберігання та обліку документів до виробництва інформаційної продукції.

Библиотечное дело. – 2008. – № 7 (73) . – С. 37-38.

Грани виртуальности: формы и способы справочно-информационного обслуживания

Катерина Єфімова

З розвитком інформаційних технологій в бібліотеках виникли віртуальні форми довідково-інформаційного обслуговування, які не потребують фізичної присутності користувача в бібліотеці.

У 1964 р. Американська бібліотечна асоціація (ALA) спільно з Джонсом Бекером і Робертом Нойсом розробили систему, що дозволяє користувачам проводити пошук по бібліографічним базам даних за допомогою комп'ютера по телефонній лінії. А на початку 1970-х рр. була створена перша комерційна база даних DIALOG, що містить на даний момент більше 200 баз даних повнотекстових і бібліографічних матеріалів по всіх галузях знань.

Що ж стосується віртуальних довідкових служб, то перші спроби організації подібного обслуговування читачів були зроблені більше 20 років тому в США.

У 1986 році Барбара Форд (Barbara Ford) висловила гіпотезу про можливість надання довідково-інформаційних послуг читачам, що знаходяться поза стінами бібліотеки.

В кінці 1980-х-початку 1990-х років бібліотеки почали відповідати на питання читачів по електронній пошті, до середини 1990-х бібліотеки США почали активно впроваджувати довідкове обслуговування в режимі реального часу, до кінця XX століття зародилася ідея корпоративного віртуального обслуговування. З'явилися такі проекти як, наприклад, MCLS (митрополит кооператив Library System) в 1999 р, або проект CDRS (Collaborative Digital Reference послуги) в 2000 році. А в 2002 р. Бібліотека Конгреса США спільно з OCLC починають широко відомий у всьому світі проект Question Point.

На початку XXI століття російські бібліотеки зіткнулися з тими ж проблемами, що й американські в 80-і рр. минулого століття. А саме зі зростанням кількості віддалених користувачів та зміну їх довідково-

інформаційних потреб, необхідністю відповідати рівню сучасних користувачів і враховувати постійно змінювальні технології.

Віртуальна довідкова служба – це довідкове обслуговування, що здійснюється за допомогою електронних засобів зв'язку, часто в режимі реального часу, коли читачі використовують комп'ютер для спілкування з бібліотекарями, не будучи присутніми при цьому в бібліотеці. При віртуальному довідковому обслуговуванні використовуються різні комунікаційні канали, включаючи чат, відеоконференції, IP-телефонію, сумісний пошук, електронну пошту і обмін миттєвими повідомленнями.

Таким чином, можна зробити висновок, що віртуальна довідкова служба полягає в задоволенні довідково-інформаційних потреб користувачів в режимі «питання-відповідь», або за допомогою консультацій. При цьому немає необхідності у фізичній присутності користувача в бібліотеці, так як спілкування проходить з допомогою різних інтернет-технологій.

Библиотечное дело. – 2008. – № 6 (72) . – С. 28-31.

Справочно-библиографическое обслуживание пользователей библиотек: традиции и инновации.

Борзова О. А

Довідково-бібліографічне обслуговування протягом багатьох років залишається одним з найважливіших напрямків діяльності бібліотек. Швидке зростання і динамічний розвиток інформаційно-комунікативних технологій у бібліотеках вплинули на ресурсну базу і функції довідково-бібліографічного обслуговування. В даний час існує як класична форма довідково-бібліографічного обслуговування зі своїми традиційними методами і прийомами, так і нова, що активно розвивається на основі інформаційних технологій.

Види бібліографічних довідок, що найчастіше використовуються: уточнююча, тематична, адресна та фактографічна.

Уточнююча бібліографічна довідка встановлює і (або) уточнює елементи бібліографічного опису, що відсутні або перекручені в запиті.

Тематична бібліографічна довідка містить бібліографічну інформацію з певної теми. Видача довідок здійснюється в усній і письмовій формі. Копії письмових відповідей на тематичні запити зберігаються у фонді (архіві) виконаних довідок.

Адресна бібліографічна довідка встановлює наявність та (або) місцезнаходження запитуваного документа в фонді. Головною умовою її виконання є точний і повний бібліографічний опис документа. Якщо такий відсутній, то спочатку проводиться уточнюючий пошук. При відсутності потрібного документа в даному фонді доводиться звертатися до зведених каталогів, міжбібліотечного абонементу і т. д. У кінцевому підсумку споживач повинен отримати повний і точний опис потрібного документа із зазначенням його знаходження у фондах даної бібліотеки чи бібліотеках країни.

Фактографічна довідка є відповіддю по суті запиту: повідомлення точної дати, цифри, цитати, виклад концепції, визначення терміна і т. п.

Відповідно фактографічний пошук передбачає виявлення самих фактів. Для виконання фактографічних довідок використовуються насамперед енциклопедії, словники, довідники.

Для виконання всіх видів довідок активно використовуються можливості Інтернету. Спочатку глобальна інформаційна мережа була орієнтована на користувача:

інформаційні ресурси Інтернету максимально доступні цілодобово;
масиви інформації великі за обсягом і різноманітні за змістом;
пошук інформації максимально спрощений для користувача;
у відповідь на запит оперативно видаються повні тексти, що можна скопіювати і роздрукувати.

Онлайновий пошук був визнаний незамінним при виконанні «швидких довідок», виконання яких вимагає від 5 до 10 хвилин, і при пошуку оперативної інформації (наприклад, фінансової).

Сьогодні пошук через Інтернет успішно використовується при виконанні складних запитів і прирівнюється до наукового дослідження. Він доцільний при виконанні наступних тематичних запитів:

поточні події, ювілейні дати, «гарячі теми»; бізнес; урядова і правова інформація; популярна культура: інформація про кіно, телебачення, літературні бестселери, популярну музику, виставки; інформація про спорт; статистика; інформація адресно-довідкового характеру; туристична інформація; медична інформація популярного характеру.

Фактографічний пошук дуже часто виконується за допомогою Вікіпедії.

Велике значення в ДБО відіграють сайти бібліотек. Бібліотеки розміщують на своїх сайтах в першу чергу ті матеріали, що представляють для користувачів найбільший інтерес. Особливу цінність становить краєзнавча інформація. На сайтах бібліотек представлені новинки літератури, електронна бібліотека, методичні та бібліографічні посібники, авторські та краєзнавчі статті та огляди, електронний каталог, віртуальна довідка.

Віртуальна довідка - онлайн-ова довідкова служба, що виконує бібліографічні, тематичні та фактографічні запити з усіх галузей знань для віддалених користувачів. Віртуальна довідка виконується в режимі «Запитання - відповідь». Принципи роботи ВД:

загальнодоступність і безоплатність;
оперативність виконання запитів;
обов'язковість виконання прийнятих до роботи запитів та надання відповідей навіть у разі відсутності необхідної інформації.

На сайті бібліотек ми рекомендуємо організувати такий віртуальний сервіс. Користувачі дуже часто мають доступ до Інтернету вдома, у навчальних закладах, на роботі. Особливий інтерес віртуальна довідка може мати у сільських жителів.

Бібліотеки самі стають частиною Інтернету, підкріплюють його інформаційну та інтелектуальну функції. «Інтерактивний», «діалоговий», «онлайновий», «мережевий» - такими термінами визначають пошук

інформації в Інтернеті, і він міцно увійшов в довідково-бібліографічне обслуговування багатьох бібліотек. Однак, ми повинні усвідомлювати і конкурентні переваги довідково-бібліографічного обслуговування в порівнянні з Інтернетом. Насамперед, це відбір документів за критеріями якості та достовірності інформації.

Система каталогів і картотек найважливіша і найголовніша рухома частина довідково-бібліографічного апарату бібліотеки. Каталоги і картотеки служать ядром і основою будь-якого виду бібліотечно-бібліографічної діяльності, у тому числі і довідково-бібліографічного обслуговування. Характерна риса сучасної системи каталогів і картотек в бібліотеках - наявність традиційних (карткових) і нетрадиційних (електронних частин). ЕК і ЕКС бібліотеки є найбільш поширеною формою автоматизованого інформаційного пошуку. Автоматизація вносить докорінні зміни в склад, структуру, функціонування ДБА і різко підвищує його ефективність. Цінність інформаційних ресурсів бібліотеки щодо довідково-бібліографічного сервісу визначається:

- оперативністю (скорочення інформаційного інтервалу між появою документа і його відображенням);

- об'ємом і хронологічною глибиною;

- якістю бібліографічних записів, максимально повним відображенням інформації про документ;

- рівнем лінгвістичного забезпечення БД, що визначає можливість та ефективність пошуку інформації (наявність вбудованих словників, довідників);

- комфортністю користування БД (використання одночасно ЕК і ЕКС; одночасний багатоаспектний пошук - використання не тільки основних функцій пошуку, але й додаткових можливостей. Наприклад, з'єднання відразу декількох полів при пошуку інформації);

- багаторазове використання необмеженим числом користувачів.

Кілька прикладів про переваги автоматизованого пошуку.

При виконанні запитів за допомогою БД використовується загальноприйнятий технологічний ланцюжок «користувач - запит - бібліограф - пошук інформації - відповідь». При необхідності використовуються дві БД: Книги і ДКС. Пошук інформації здійснюється як по одному полю: «автор», «заголовок» або «частина заголовка», «серія», «видавництво», «предметна рубрика» (тема), так і по декількох полях. Наприклад, з'єднуються поля «предметна рубрика» і «дата видання»; «Місце зберігання», «предметна рубрика» і «дата видання»; «Серія» і «предметна рубрика». Варіанти з'єднання полів можуть бути різними.

При зверненні до БД поліпшується якість обслуговування, більш оперативно виконується прийнятий запит.

В даний час функції бібліографа постійно ускладнюються, а кваліфікаційні вимоги зростають. Крім того, електронні ресурси орієнтовані і на організацію інформаційного самообслуговування користувача. Тоді бібліографом дається бібліографічна консультація щодо їх використання.

Висока конкурентність в інформаційному середовищі суспільства не дозволяє бібліотекам зупинятися на досягнутому. У довідково-бібліографічному обслуговуванні необхідно активно використовувати вже існуючі інформаційно-комунікативні технології і створювати, просувати до користувача власні електронні ресурси.

Джерело:

<http://www.tambovlib.ru/?view=conferenc.2012.zonalnye.borzova>

Інноваційні форми інформаційно-бібліографічного обслуговування

В. Загуменна

Перетворення інформації на головний ресурс розвитку постіндустріального суспільства обумовлює швидкі темпи розвитку інформаційного ринку.

Інформаційно-бібліографічне обслуговування – це вид інформаційного сервісу, що базується: по-перше, на використанні «готової» бібліографічної продукції (поточних і ретроспективних покажчиків літератури, реферативних журналах, бібліографічних і реферативних базах даних, списках літератури до монографій, дисертацій і т. п.); по-друге, на створенні «власної» інформаційної продукції.

В той же час слід зазначити, що одна з тенденцій інформаційно-бібліографічного обслуговування на сучасному етапі – це те, що бібліографічна продукція все частіше є проміжним, а не кінцевим результатом роботи фахівців інформаційної галузі. Це пояснюється підвищенням вимог користувачів до комфортності послуг, що надаються. З метою задоволення потреб користувачів співробітники бібліотек та інформаційних агенцій складають тематичні списки, картотеки, формують відповідні бази даних тощо. Після чого на їх основі створюють тематичні підбірки, дайджести, фактографічні бази даних, аналітичні огляди, дос'є і т.п.

Друга тенденція пов'язана із широким використанням інформаційних технологій в процесі інформаційно-бібліографічного пошуку. Це дає можливість використовувати сукупний інформаційний продукт суспільства, а результати бібліографічного пошуку надавати користувачам в електронному вигляді. Використання інформаційних технологій також забезпечує надання інформації безпосередньо на робоче місце або за місцем проживання абонента, що обслуговується.

Використання мережевих технологій значно підвищує якість виконання запитів територіально віддалених користувачів, що дозволяє здійснювати обслуговування або через e-mail, або в режимі реального часу на основі chat-технологій.

На сучасному етапі особливого значення набуває фактографічне обслуговування, що передбачає надання фактографічної інформації. Значно виріс об'єм фактографічних запитів та їх розмаїття. Реакцією суспільства на це є випуск у всьому світі багаточисельних енциклопедій, словників, довідників в традиційному та електронному вигляді, формування фактографічних БД.

Одночасно виникають нові організації, що надають фактографічні послуги: телефонні довідкові служби, агенції економічної інформації, редакції засобів масової інформації, агенції новин та ін.

Довідкові видання сьогодні найбільш розповсюджена форма «готової» фактографічної продукції. Часто вони випускаються паралельно на паперовому носії та в електронному вигляді (на CD-ROM, DVD /або у Мережевій версії).

Поряд з іншими набувають поширення адресно – фірмові довідники і БД,

орієнтовані на надання інформації про конкретні організації та їх продукцію.

До найбільш розповсюджених з них можна віднести «Бізнес-карту», «Компас», «Жовті сторінки» та ін.

Однією з форм інформаційного обслуговування є **бізнес – довідки**. **Бізнес-довідка** подає структуровану інформацію про фірму – потенційного ділового партнера, інвестора, конкурента. Джерелом для підготовки таких довідок є інформаційні ресурси, що створюються агенціями або довідкові видання і БД, які вони залучають, БД державних організацій, що виконують реєстраційні функції, рекламні матеріали фірм; web-сайти фірм, публікації і виступи в засобах масової інформації або в спеціалізованих виданнях, телефоне опитування.

До інноваційних форм інформаційного обслуговування слід віднести прес-кліпінги, дайджести, фактографічні БД тощо. **Прес-кліпінг** або моніторинг преси подає тематичну підбірку матеріалів, виявлених із періодичних видань. Базою для здійснення прес-кліпінга виступають ресурси Інтернет, електронні архіви періодичних видань і спеціальне програмне забезпечення, що дозволяє проводити швидкий пошук за заданими користувачем параметрами.

Близьким за характером аналізу поданої інформації є **дайджест**. Це документ, що становить добірку витягів із конкретного тексту, відібраних і згрупованих таким чином, щоб дати загальне уявлення чи добірку найцікавіших матеріалів, передрукованих з інших видань.

Однією з форм інформаційно-бібліографічного обслуговування є **фактографічні БД**. В установах науки і освіти, проектних організаціях, на промислових підприємствах формують персональні БД. Практикується їх створення в крупних бібліотеках з орієнтацією на провідних діячів культури, вчених, політиків, керівників підприємств тощо.

Орієнтація в потоці довідкових видань, вміння використовувати фактографічні БД та інші інформаційні ресурси, що містять фактографічні відомості, – обов'язкова вимога до фахівців інформаційної галузі. Одночасно вони мають самостійно формувати фактографічні бази даних і створювати власну фактографічну продукцію.

Джерело: <http://www.gpntb.ru/win/inter-events/crimea2007/cd/108.pdf>