

УДК 025.5:023.4

Тетяна Добко,

керівник центру науково-бібліографічної інформації НБУВ, канд. іст. наук

Кадри довідково-бібліографічних служб у контексті вимог інформаційного суспільства

У статті висвітлюється трансформація кваліфікаційних вимог та професійних якостей бібліотечних кадрів – працівників довідково-бібліографічних служб в умовах інформаційного суспільства.

К л ю ч о в і с л о в а: довідково-бібліографічні служби, бібліотечні кадри, довідково-бібліографічне обслуговування, науково-інформаційна діяльність.

The article highlights the transformation of qualifications requirements and professional skills of the library staff – employees of reference and bibliographic services in a historical perspective. Outlooks on the library profession of domestic and foreign scientists are examined.

К е у w o r d s: Information services, reference services, library staff, service in reference and bibliographic institutions, scientific and information activities, Ukraine.

Створюючи, формуючи, організовуючи та надаючи доступ до інформаційних ресурсів (ІР), бібліотеки нині виступають важливим складником інформаційної інфраструктури. Водночас зі зміною механізму організації інформаційного суспільства, широким упровадженням нових інформаційно-комунікаційних технологій, змінюються вимоги до професійної підготовки бібліотечних кадрів, бібліотечні працівники переглядають свою роль і функції.

Різні аспекти підготовки бібліотечних кадрів в Україні досліджували Л. З. Амлінський, В. С. Бабич, Л. І. Демчина, Л. А. Дубровіна, В. В. Загуменна,

В. О. Ільганаєва, Т. І. Ківшар, С. Г. Кулешов, Н. М. Кушнаренко, О. В. Матвієнко, Т. В. Новальська, О. С. Онищенко, М. І. Сенченко, В. К. Скар, М. С. Слободяник, А. А. Соляник, Л. Я. Філіпова, А. С. Чачко, Г. М. Швецова-Водка, І. О. Шевченко, В. М. Шейко та ін.

Ці проблеми постійно перебували в полі зору як фахівців вищої школи, котрі готують кадри для бібліотек, так і бібліотечної спільноти, директорів бібліотек, які постійно стикаються з проблемою забезпечення установ кваліфікованими кадрами, необхідністю омолодження колективів.

Робота бібліографа завжди вважалася інтелектуальною діяльністю і високо цінувалася у суспільстві. Відомий російський бібліограф В. С. Сопіков (1765–1818) писав, що звання «бібліограф» дуже важко заслужити, тому що «библиография из всех человеческих познаний есть самая простаннейшая наука. Посвятившему себя оной беспрестанно надлежит заниматься рассмотрением сочинений как древних, так и новейших писателей. Языки, логика, критика, философия, хронология, история, палеография и дипломатика суть самые необходимые для него науки. Он не менее обязан знать историю книгопечатания, славных типографщиков, издателей и все производство типографическое... Вся жизнь его проходит в составлении из оных выписок, в разделении на разряды и в описании их. Для большего обогащения своих познаний, посещает он книгохранилища и кабинеты редкостей, читает сочинения, доставляющие сведения о книгах, и более подробные и хорошо сочиненные каталоги как общественных, так и частных книгохранилищ, и строго замечает усмотренные в них погрешности. Таков должен быть истинный библиограф» [27, с. 82].

Він підкреслював велике значення і корисність праці бібліотекаря, бібліографа для освіти, суспільства, закликав завжди підтримувати їхню копітку роботу.

Славист, етнограф, фольклорист і бібліофіл О. О. Котляревський (1837–1881) критикував дилетантський підхід до укладання бібліографічних праць, звертав увагу на необхідність забезпечення в покажчиках літератури об'єктивності, правдивості, бібліографічної повноти. Дослідник наголошував на необхідності дотримання бібліографічної точності в усіх питаннях, що стосуються бібліографії [19]. На конкретних прикладах бібліографічного забезпечення історичної науки він доводив, що вченому потрібні «только строгие, методические библиографические указания, чтобы знать куда обратиться и зачем, так-как предыдущие разыскания могли развить в нем критический такт и способность оценки», ставив питання про необхідність розвитку галузевої бібліографії («ученой библиографии предмета») [19, с. 84]. О. О. Котляревський закликав бібліографів слугувати науці. А для цього потрібні «строгий предварительный труд, строгий систематический метод», тому предмет бібліографічної діяльності і сам метод повинні визначатися колективно «людьми опытными и имеющими любовь к этому роду занятий» [19, с. 86].

Видатний російський бібліограф В. І. Межов (1830–1894) звертав увагу на низьку оцінку бібліог-

рафічної праці, нарікав на суспільну невдячність щодо занять бібліографією. Адже укладання бібліографічних покажчиків – це досить копітка і складна праця, яка потребує суцільної відданості, щоденної праці «з любов'ю». Бібліограф, на його думку, – «это чернорабочий, которого труд не замечается, не оценивается по достоинству...», хоча поміж тим бібліографія для «всякого серьезно занимающегося наукой есть предмет первой необходимости, без которого он не может сделать шага вперед на пути своих научных исследований» [23 с. 540].

Детально зупиняючись на методиці бібліографічної роботи, ділячись багатим особистим досвідом, професійними знаннями, В. І. Межов завжди говорив, що бібліограф повинен бути працездатним, уважним і пильним [23, с. 542]. Даючи поради бібліографам-початківцям, він наголошував, що це важка праця, яка не приносить матеріальних статків. Тому «на первом плане должна быть любовь и страсть к библиографии, самоотвержение и наконец сознание, что своим занятием приносишь пользу трудящемуся люду, разрабатывающему ту или иную отрасль человеческих знаний и своими слабыми трудами способствуешь движению вперед науки, и стало быть прогрессу и цивилизации...» [23, с. 540–541].

Безперечно, наведені вище науково-методичні настанови щодо організації бібліографічної праці актуальні й нині, вони є основоположними для бібліографа-укладача бібліографічних посібників і бібліографа, задіяного у сфері довідково-бібліографічного обслуговування (ДБО), який виконує бібліографічні довідки, надає консультації, укладає списки літератури за разовими, але не менш складними і важливими темами відповідно до наукових, освітніх, виробничих запитів користувачів.

З кінця 20-х і упродовж 30-х років ХХ ст. бібліотекарі довідкових служб розглядалися як пропагандисти та просвітники, діяльність котрих повинна була спрямовуватися на сприяння масовій освіті і самоосвіті трудящих, формуванню соціалістичної свідомості. Бібліотечно-бібліографічна допомога вченим і спеціалістам різних галузей знань здійснювалася під гаслами соціалістичного будівництва, політпросвіти і партійної пропаганди. Бібліотека розглядалася як ідеологічна установа, і у цьому зв'язку велика увага приділялася добору кадрів, політико-виховній роботі з ними.

Зі збільшенням обсягів науково-технічної інформації, усвідомленням державними органами необхідності розвитку науки, підтримки науково-технічного прогресу у 50–60-х роках ХХ ст. різко

зростають вимоги до формування довідково-бібліографічних фондів бібліотек, підготовки професійних кадрів, здатних надавати кваліфіковану допомогу читачам у пошуку інформації.

З 1960-х рр. фахівці починають звертати увагу на психологічні аспекти міжособистісних взаємин читача і бібліотекаря. Згідно з тогочасними визначеннями, бібліограф повинен насамперед знати, як знайти інформацію, як задовольнити індивідуальні потреби читача, тобто бути професійно підготовленим.

Відомий американський дослідник довідково-бібліографічної діяльності У. Катз (William A. Katz) вважає, що робота, яку виконують довідково-бібліографічні служби, безперечно, є складною інтелектуальною діяльністю. Бібліотекарям, котрі спеціалізуються на довідково-бібліографічному обслуговуванні, американські психологи рекомендували самостійне проведення тесту для самоконтролю свого ставлення до роботи з читачами. Він може складатися з відповідей на такі питання: як ставитесь Ви до кожного нового читача: а) як до нової пригоди? б) як до досвіду пізнання? в) як до чинника роздратування, як до чогось непріємного? г) як до роботи, яка повинна бути виконана? [31, с.18].

У 70–80-ті роки ХХ ст. у бібліотечній справі починають широко використовувати досвід і знання, накопичені в психології. Увага акцентувалася, насамперед, на доброзичливості бібліотекаря, на його готовності допомогти, здатності сприймати потреби інших людей, на умінні вести бесіду, володіти засобами як вербального, так і невербального спілкування (мова поглядів, міміка, жести).

Питання підготовки бібліографів, формування особистих якостей, якими має володіти фахівець, що здійснює ДБО, найбільш повно і всебічно розглянула відомий український бібліотекознавець А. С. Чачко (1933–2011) [32]. Вона визначила три основні напрями діяльності великої бібліотеки – бібліографування (створення бібліографічних посібників); бібліографічне обслуговування (доведення бібліографічної інформації до читачів); бібліотечно-бібліографічна орієнтація читачів, які неможливі без постійного підвищення кваліфікації персоналу. Фахівці довідкових служб беруть участь у виконанні усіх видів роботи і є організаторами бібліографічної діяльності бібліотеки загалом [32].

А. С. Чачко дослідила вплив психофізіологічних чинників на якість задоволення запитів читачів, визначила найважливіші риси і якості, необхідні бібліографу для ефективної роботи. Вона наголо-

шувала, що бібліографічний пошук вимагає витримки, цілеспрямованості, інтуїції, що ґрунтується на знаннях, досвіді, гнучкості мислення [32, с. 102].

Вагомий внесок у теорію ДБО, у вивчення сутності методики, організації та управління бібліографічною діяльністю зробив відомий російський бібліографознавець, педагог І. Г. Моргенштерн (1932–2008). На його переконання, бібліографи часто стикаються з недооцінкою їхньої праці. Хоча праця бібліографа вирізняється інтелектуальністю, різноплановістю, інтенсивністю, а також негайною результативністю та корисністю [24, с. 14].

Серед необхідних психологічних рис бібліографа І. Г. Моргенштерн виокремлював такі: професійну пам'ять, здатність встановлювати зв'язки між явищами фізичного і духовного світу, людьми, документами, звичку бачити світ відображеним у творах друку та інших документах, впевненість у необхідності, соціальній цінності своєї праці. Бібліограф довідково-бібліографічної служби (ДБС) повинен бути об'єктивним, безпристрасним, мобільним (бути здатним переключатися з теми на тему), мати сучасні знання, евристичний склад мислення, бути тактовним у спілкуванні з читачами, викликати довіру і бути наполегливим у досягненні позитивного результату пошуку [24, с. 16–17]. Детально аналізуючи зміст професіограми бібліографа початку 80-х років ХХ ст., він зауважував, що в результаті автоматизації бібліографічних процесів виникають нові соціально-психологічні чинники професії бібліографа.

Нові інформаційні технології внесли суттєві зміни у зміст фондів, формування довідково-пошукового апарату бібліотеки, засоби зв'язку, види доставки документів. Поява на інформаційному ринку ресурсів на різних носіях, змінене інформаційне середовище надали нову якість інформаційним продуктам і послугам. Разом з тим істотно змінилися і вимоги до кадрів довідково-бібліографічної сфери. Визначальним для працівника ДБО стало вміння застосовувати для пошуку інформації комп'ютерні технології.

Глобальна інформаційна інфраструктура, що динамічно розвивається, вимагає від фахівців інформаційної сфери бути провідниками, розповсюджувачами інформації і водночас хранителями світового знання людства.

Не випадково ще у 1989 р. українські вчені Л. З. Амлінський і В. С. Бабич наголошували на необхідності поєднання комп'ютеризації і гуманізації бібліотечної освіти [1]. Вони вважали, що комп'ютерна освіта на бібліотечних факультетах

має здійснюватися за такими напрямками: формування вмінь і навичок користування комп'ютерами на рівні користувачів, вмінь грамотно ставити завдання; знання бібліотечної технології на рівні автоматизованих бібліотечних процесів; прищеплення вмінь використовувати у процесі навчання різні банки даних і бази знань; набуття навичок роботи з читачами в умовах автоматизованої технології і широкого використання сучасних технічних засобів; виконання бібліографічних робіт тощо [1, с. 24].

Вчені зазначали, що крім опанування комп'ютерними технологіями, бібліотечні спеціалісти мають мати високу загальну культуру, адже остання є не лише найголовнішою загальнолюдською якістю, а й визначальною категорією професіоналізму його діяльності [1, с. 25]. Вони вважали, що без розвитку високої культури, пов'язаних з нею моральності, гуманізму, не може бути кваліфікованого бібліотечного працівника. Ці зауваги вітчизняних вчених набувають особливої актуальності сьогодні з огляду на глобалізацію сучасного світу, певну стихійність і хаотичність формування інформаційного простору, загальне зниження суспільної культури, нівеляцію моральних орієнтирів тощо.

Спеціалізація бібліографа довідкової служби нині функціонально трансформується у шукача, оператора БД, інформаційного навігатора, який повинен володіти аналітичними навичками, творчим мисленням. Відповідно професійне бібліотечне співтовариство почало інтенсивно переосмислювати і функції бібліографа у сучасному електронному середовищі.

Зарубіжні вчені вважають, що необхідно ввести сучасні визначення для запровадження нових бібліотечних спеціалізацій. Дехто з фахівців переконаний, що з популяризацією мережі Інтернет, розвитком електронних ресурсів і нових технологій, функція довідкових служб бібліотек знизиться, роль консультування бібліотекарями застаріє і врешті-решт не матиме ніякого значення. Так, К. Евінг (K. Ewing) і Р. Гауптман (R. Hauptman) ще у 1995 р. закликали до скасування традиційної інформаційно-довідкової служби, обґрунтовуючи це тим, що інформаційні технології значною мірою перетворили консультації бібліотекарів з розумових зусиль у виконання керівних завдань із застосуванням комп'ютерного обладнання та програмного забезпечення [37].

Інші вчені, хоча й менше драматизують ситуацію, однак стверджують: інформаційно-довідкова служба зазнає змін, оскільки залежність користувачів від інформаційних технологій – це зміна

або навіть загроза для існуючої традиційної довідкової служби. М. Вілсон (M. C. Wilson) вважає, що акценти інформаційно-довідкових служб повинні зміщуватися з урахуванням того, що користувачам надається доступ до неосяжних сховищ інформації, а довідково-інформаційна роль бібліотек полягає у звертанні більшої уваги на навчання користувачів оцінювати довідкові джерела, а також у «невидимій функції» допомагати користувачам формулювати свої інформаційні потреби [43].

Бібліотекарям довідкових служб так само необхідно здійснювати величезну роботу з організації інформації і управління знаннями. Людська допомога незамінна навіть у цифрових бібліотеках. Л. Мойо (L. Mayo) і А. Робінсон (A. Robinson) встановили, що людський фактор сервісу робить управління технологіями комфортнішим і впевненішим [42].

К. Бунге (C. A. Bunge) і Р. Бопп (R.E. Bopp) відзначали, що комплекс інформаційних засобів і систем завжди розвивається швидше, ніж компоненти самообслуговування й інтерфейси. Саме це робить необхідною персональну допомогу фахівців для повного використання новітніх та найбільш потужних інформаційних ресурсів [35].

Кваліфікована допомога спеціалістів довідкових служб скорочує час пошуку потрібної інформації, робить його ефективним і оптимальним. Джон Фріч (John W. Fritch) і Скотт Б. Манденак (Scott B. Mandernack) вважають, що бібліотекарі, які надають інформаційні довідки, краще за інших розуміють соціальний аспект інформації, свою важливість у розповсюдженні знань, адже вони щодня виступають у якості соціальних посередників передачі знань [38].

Отже, нині працівники сфери ДБО повинні вільно орієнтуватися у ресурсах Інтернету, постійно відслідковувати появу нової довідково-бібліографічної інформації, розвивати творче мислення, прогнозувати тематику запитів користувачів, розробляти моделі їх задоволення. Вони мають володіти широкими знаннями джерельної бази, аналітичними навичками, практичним досвідом роботи. Усвідомлення важливості і необхідності ДБС приходить тоді, коли за запитом користувачів надається релевантна інформація. Процес задоволення інформаційних запитів користувачів потребує не лише набуття навичок роботи з новими програмними продуктами та технічними засобами, але й професійної активності, уміння та бажання шукати, зберігати, систематизувати, робити доступними знання для різних категорій користу-

вачів. Саме фахівці сфери ДБО повинні впливати на визначення політики інформаційного забезпечення, виявляти прогалини у ДБА, досліджувати зміни у структурі та змісті потреб користувачів.

Крім професійної кваліфікації, ерудиції, знання іноземних мов фахівцям довідково-інформаційної галузі потрібні вміння вести бібліографічний пошук в електронному середовищі, використовуючи різноманітні інформаційні ресурси та інформаційно-пошукові системи.

Відома російська дослідниця О. Д. Жабко виокремлює нові функції професійної спеціалізації сучасного бібліографа: «інженер по доступу» (knowledge engineer), «інформаційний гуру» (information guru), «спеціаліст з електронної інформації» (digital librarian), «спеціаліст з інформаційного доступу» ((information access specialist) [14, с.74–84].

На думку американки Тоні Карбо (Toni Carbo), бібліографи стають творцями БД і разом з тим створювачами, розповсюджувачами, зберігачами культури, організаторами знань [16]. Дослідниця розглядає 10 ролей сучасного бібліотекаря: керівник, постачальник ресурсів, створювач чи розповсюджувач, хранитель культури, організатор знань, дослідник чи пошукувач, вихователь, довічний учень, експерт або радник, адвокат.

Вищі бібліотечні школи і бібліотеки, на її думку, мають турбуватися про підвищення інформаційної грамотності користувачів. Тоні Карбо надає перевагу терміну «mediacy», який позначає знання, вміння і навички дослідження інформаційного простору, відкриття, вивчення, знаходження, організацію, управління, збереження, використання і оцінку інформації в усіх форматах і засобах, включаючи етичні аспекти її використання [16, с. 25]. Термін «mediacy» споріднений з «immediacy» – негайність, терміновість і mediation – посередництво (між людиною та інформацією) [16, с. 25]. На її переконання, професія бібліотекаря – це професія знання, вмінь і служби з давньою традицією цінностей і сильним бажанням до успіху [16, с. 26].

Бібліотекар стає експертом інформаційних систем, справляє вплив на формування інформаційної політики. Праця бібліографів визнається тоді, коли вони отримують високу оцінку як професіонали в галузі інформації.

На думку іншої американської дослідниці Хосе-Марії Гріффітс (José-Marie Griffiths), бібліотекарі (бібліографи) перетворюються на дослідників знань, «інтелектуальних навігаторів» [9]. Тому, щоб виконувати роль інтелектуального навігатора (навігатора знаннями) в середовищі, котре постійно

розширюється, бібліотекар повинен володіти повним колом засобів пошуку і мати навички їх ефективного використання. Ця роль завжди була важливою, адже заощаджувала час недосвідчених фахівців і визначала найбільш корисні, релевантні матеріали за менший час [9, с. 20]. Зовсім скоро, вважає Хосе-Марія Гріффітс, бібліотекарі довідкових служб («reference librarian») перетворяться в інформаційних аналітиків/інтерпретаторів знань [9, с. 21]. Це вимагатиме від бібліотекаря бути близьким користувачеві у питаннях аналізу / інтерпретації, а не фізично перебувати поруч з ним. Про це свідчить організація оналайнового ДБО.

У сучасному глобалізованому електронному середовищі відбувається перерозподіл функцій бібліотечних працівників. Бібліотекарі ДБС стають менеджерами знань, надають цілу низку інших інформаційних послуг. Зокрема, створюють веб-бібліотеки, мета яких – «своєчасна передача знань у будь-який час незалежно від відстані» [11].

Серед «професіоналів з видачі знань», за концепцією А. Андерсена, виокремлюються такі: 1) технологічний експерт – інструктор з навчання персоналу технологіям; 2) каталогізатор / працівник архівів – фахівець з організації інформації (формує базу даних); 3) гід – спрямовує користувача до зовнішніх ресурсів пошуку інформації; 4) розвідник – розшукує необхідну інформацію і вводить її до БД; 5) дослідник – допомагає користувачеві визначитися в інформаційних потребах і встановити пріоритети; 6) аналітик – виробляє додану вартість інформації, створюючи основу для нових інформаційних інтересів; 7) інтерв'юер (debriefier) – опитує учасників з метою дізнатися, чому вони навчилися. Усі разом вони становлять «команду знань» [11].

Безперечно, усі ці ролі чи спеціалізації інформаційних фахівців важливі. Однак, особливістю професіоналізації і праці фахівців довідкових служб є поєднання виокремлених вище функцій: інформаційного аналітика, розвідника, гіда, технологічного експерта, консультанта, інтерв'юера користувачів і дослідника ІР, менеджера знань установи. Важливими є також комунікативні здібності і навички, вміння працювати в колективі (в команді). Отже, працівники ДБС як професіонали з організації доступу і пошуку знань в українських бібліотеках мають реально поєднувати у своїй діяльності декілька спеціалізацій, володіти умінням гармонійно використовувати для задоволення запитів користувачів традиційні й електронні ресурси.

Звертаючи увагу на інтелектуалізацію бібліотечно-інформаційного виробництва, І. О. Давидова стверджує, що бібліотекар повинен бути «радником і провідником до інтелектуальних ресурсів, представлених у різних форматах, займаючись інтелектуальним обслуговуванням» [10, с. 41].

На думку Сміта Ганді (Smiti Gandhi), застосування інформаційних технологій у бібліотеках просто змінили спосіб, в який бібліотеки зберігали та надавали доступ до інформації. Бібліотеки тепер забезпечують доступ до своїх ресурсів не через карткові, а онлайнві каталоги, замість друкованих журналів, газет, каталогів та енциклопедій вони надають доступ до цієї інформації через Інтернет, бази даних і портали [39]. Однак, знання про найкращі джерела або найкращі практики містяться в неявному знанні, яке бібліотекарі можуть придбати завдяки досвіду, але він не передається користувачам через інформаційно-керуючі системи – OPAC, онлайнві бази даних, а також World Wide Web [39, с. 373].

Побудова стосунків з користувачами вимагає від персоналу певних навичок спілкування, вияву дружелюбності, відкритості, взаємності, толерантності, що дає змогу налагоджувати певні соціальні зв'язки. Бібліотекар повинен бути відкритим для обміну досвідом з користувачем, уміти виявляти реальні потреби і запити користувача, а потім відповідати на них належним чином. Джон Фріч і Скотт Б. Манденак підкреслюють, що, у той час як сучасний світ стає дедалі безособовішим, у тих галузях, де знання дійсно має значення, люди цінуються більше, ніж будь-коли [38].

Щоб забезпечувати споживачів інформацією в сучасному суспільстві, бібліотечні працівники потребують нових знань та навичок, адже лише професійне володіння ресурсами й інструментами інформаційного пошуку, використання відповідних пошукових стратегій забезпечує вірогідність отримання семантично відповідного результату.

Ліфінг Хан (Lifeng Han) і Анна Гоулдінг (Anne Goulding) звертають увагу на те, що проста у використанні цифрова бібліотека дає змогу користувачам отримувати доступ до інформації самостійно. У результаті пошук інформації переходить від професійно-посередницького режиму до режиму самообслуговування кінцевого користувача. Крім того, деяку частину роботи бібліотекарів виконують нині автоматичні пристрої [40]. Дискутуючи з В. Армз (W.Y. Arms), який відстоює необхідність довідкових бібліотекарів в елект-

ронній бібліотеці [34], вони намагаються довести, що інформаційно-довідкові послуги в цифровій бібліотеці мають перспективу розвитку. Роль бібліотекаря як посередника між ресурсами і користувачами залишається такою ж, як і в традиційних бібліотеках, хоча засоби виконання цієї ролі суттєво змінилися. Фахівці з надання інформаційних послуг завжди були є і залишаються фахівцями, котрі виявляють, з одного боку, інформаційні потреби користувачів, а, з другого, якісні інформаційні ресурси. В даний час більша частина їх роботи з допомоги користувачам надається не напряму, а «за лаштунками», вона є невидимою для них. К. Бунге і Р. Бопп стверджують, що бібліотекарі замість особистої допомоги користувачам переорієнтовуються тепер на «проекування і створення інтерфейсів між користувачами і ресурсами» [35].

В умовах ринкової економіки, конкурентної боротьби, необхідності впровадження і стимулювання інновацій, коли домінуючим об'єктом виробництва стають знання, попит на інформаційних професіоналів, здатних створювати нові інформаційні ресурси і надавати нові послуги, істотно зростає.

На думку інших вчених, функції бібліотекарів довідкових служб з часом зміняться разом зі змінами та розвитком форм довідки. Ці нові ролі будуть багатограними і вимагатимуть від бібліотекарів більшої, ніж раніше, активності. Для задоволення потреб сучасних користувачів бібліотекарям доведеться розробляти досконаліші, більш персоналізовані системи [36]. Найкраще майбутнє бібліографічної довідки можна охарактеризувати словами «новітні технології» та «всюдосяжність». Бібліотеки продовжуватимуть удосконалювати технології, щоб краще обслуговувати користувачів. Вони також розвиватимуть послуги, персоналізовані під користувача, без огляду на те, що той звертатиметься традиційно на пункті обслуговування, телефоном, е-поштою чи у чаті [36].

Такі перспективи трансформують традиційне ДБО у новий вид інформаційного сервісу, що ґрунтується на концепції інтерактивної взаємодії користувачів та працівників ДБС. Останні стають інформаційними аналітиками, менеджерами і навігаторами знань. Фахівці ДБО дедалі більше перетворюються у дослідників інформаційних ресурсів, експертів інформаційних систем, інформаційних посередників, інформаційних консультантів. Тому й не дивно, що інформаційні працівники дедалі частіше називають себе інфор-

маційними брокерами, мережевими бібліотекарями тощо [7].

На нашу думку, сучасна місія фахівців ДБС полягає в тому, що вони повинні взяти на себе навігаційну функцію по IP, мати навички організувати, структурувати інформацію, навчати користувачів ефективно використовувати доступні ресурси і створювати нові реферативно-бібліографічні, метабібліографічні, аналітичні продукти.

Спеціаліст ДБО вже сьогодні має володіти глибокими теоретичними знаннями джерельної бази, аналітичними і практичними навичками в галузі організації та пошуку інформації, вільно орієнтуватися у ресурсах Інтернету, постійно відслідковувати появу нової довідково-бібліографічної інформації, розвивати творче мислення, прогнозувати тематику запитів користувачів відповідно до суспільних змін, розробляти моделі їх задоволення, використовувати у кожному окремому випадку саме такі пошукові системи і БД, які забезпечують високу релевантність, повноту, точність і оперативність пошуку.

Такі перспективи вимагають не лише налагодження системи безперервної освіти, підвищення кваліфікації фахівців, які впроваджують та реалізують автоматизовану бібліотечно-інформаційну технологію і здійснюють ДБО, а й глибокого усвідомлення важливості їхньої ділянки роботи. Постійна самоосвіта, оновлення знань є ключовим чинником їхнього існування в умовах інформатизації, конкурентного глобалізованого середовища. ДБО передбачає постійне навчання як для замовника інформаційної послуги, так і для того, хто його здійснює. Тому вкрай важливо мати навчально-консультаційні центри розроблення і впровадження нових методик, пов'язаних з пошуком та відбором інформації за допомогою телекомунікаційних технологій, її аналізом і перетворенням на знання.

Не можна не бачити, що персонал ДБО постійно перебуває у психологічному напруженні, яке викликають непередбачуваність та нерівномірність надходження запитів користувачів, потреба їх оперативного задоволення. Тут даються взнаки й прогалини у довідково-бібліографічному апараті, його недосконалість та неузгоджені дії бібліотечної спільноти щодо формування сукупного довідкового ресурсу фондів бібліотек.

І все-таки, при наданні довідково-бібліографічних послуг працівники ДБС отримують і позитивні враження, зокрема відчуття особистого морального задоволення від того, що було надано професійну практичну допомогу користувачам,

вдалося задовольнити їхню особисту інформаційну потребу та посприяти розповсюдженню знань.

Слід відзначити і таку особливість роботи фахівців довідкової служби, як їх відносна самостійність у прийнятті рішень з пошуку джерел інформації, виборі пріоритетів. Однак, у реальних умовах конкретної бібліотеки важливі джерела інформації не завжди доступні, а користувачі не завжди виявляють терпіння, толерантність. Тому бібліотекарі можуть відчувати розчарування, незадоволення, тобто перебувати у стані, який у літературі з психології називають «burnout» (стан соціально-психологічної та фізичної втоми, що призводить до депресії) [31, с. 15–16].

В умовах політичної і соціально-економічної нестабільності, наростання кризових явищ в економіці та інших сферах суспільного життя читачі можуть поводитися неадекватно. Тому важливим стає виховання у професіоналів ДБС стійкості до стресів, емоційної врівноваженості. Аналіз професійної діяльності бібліографів довідкових служб свідчить про необхідність вміти вести діалог з користувачем, задавати питання коректно і ненав'язливо, викликати довіру. Важливо вміти залагоджувати напружену ситуацію, розуміти і коригувати власний психологічний стан. У штаті великих бібліотек доцільно мати психолога, кімнату психологічного розвантаження.

У квітні 2012 р. київські студенти – читачі НБУВ, відповідаючи на питання «Яким повинен бути сучасний бібліограф?», зазначили: насамперед професійним і спокійним, а також кваліфікованим, уважним, турботливим, ерудованим, комунікабельним, привітним, доброзичливим, різнобічно розвиненим, сучасним, кмітливим, цілеспрямованим, відданим своїй справі, люб'язним, дружелюбним, обізнаним щодо потреб користувачів, завжди готовим допомогти.

Крім того, фахівці провідних наукових бібліотек виділяють такі особисті якості, які важливі для працівників ДБС при виконанні ними професійних обов'язків: високий інтелект, широкий світогляд, сумлінність, чесність, бібліотечний патріотизм, гнучкість та аналітичність мислення, вміння працювати, незважаючи на втому, переключатися з теми на тему, вміння виокремлювати головне, проникливість, уміння розуміти психологічний стан співрозмовника, ну і звичайно ж, любов до своєї справи.

Отже, і користувачі, і персонал довідкових служб надають великого значення особистим людським

якостям, які належать до чеснот особистості у будь-якій сфері діяльності.

Незважаючи на зміну інформаційного середовища, появу нових інформаційно-комунікаційних технологій для творення, збереження і передачі інформації, сутність роботи бібліографів не змінюється: реальна допомога конкретному користувачеві з пошуку інформації у максимально короткі терміни, надання за запитом користувачеві релевантної і пертинентної інформації. Традиційними лишаються і прагнення високої культури обслуговування та якості надання послуг.

На нашу думку, бібліограф – професія творча. Фахівець сучасної довідкової служби бере участь в усіх етапах творчого процесу, покликаною сприяти інформаційному забезпеченню розвитку науки, освіти, вирішенню того чи іншого технологічного завдання. Він причетний як до продукування самої ідеї (концепції) розв'язання проблеми, що постала, визначення її методологічних та методичних засад, так і до її реалізації, пошуку потрібних матеріалів, документів, знань, їх подальшого опрацювання, забезпечення доступу до них. Така дослідницька робота дає змогу задіяти весь творчий потенціал працівника, реалізувати його унікальні здібності, вміння, навички.

Водночас і нинішній користувач, який звертається до ДБС із запитом, дедалі частіше стає співтворцем пошуку інформації, що допомагає йому вирішувати конкретну наукову чи виробничу проблему, якомога повніше задовольнити власні освітні чи культурні потреби.

Звичайно ж, така творча співпраця приносить моральне задоволення від надання якісної інформаційної послуги, знайденої за запитом користувача релевантної інформації, що ґрунтується, насамперед, на глибоких знаннях джерельної бази, досвіді, вмінні аналітично мислити, практичних навичках та інтуїції.

Трансформація професійних якостей бібліотечних кадрів з необхідністю висуває якісно нові вимоги до навчання бібліографів ДБС, до підвищення їх кваліфікації. Систематичне поповнення фахових знань має відбуватися упродовж усього їхнього професійного життя, адже процес створення ІР безперервний, як невіддільний і постійний зміни в технологіях доступу, видах інформаційних продуктів і послуг.

Кадрова складова, постійне оновлення знань персоналу довідкових служб є найважливішим чинником розвитку довідково-інформаційного сервісу сучасної бібліотеки. Професор Київського

національного університету культури і мистецтв Т. В. Новальська вважає, що сучасний бібліотекар повинен володіти принципово новими знаннями, вміннями і навичками, адекватними виклику інформаційного суспільства і завданням соціально-економічного розвитку країни [25, с. 22].

Однак, професія бібліотекаря у молодіжному середовищі залишається малопrestiжною. Це зумовлено, насамперед, низькою оцінкою вартості його праці. Не випадково у зарубіжних бібліотеках, зокрема в Німеччині, цьому питанню приділяється особлива увага. Там гідна оплата праці дає змогу працівникові бібліотеки утримувати сім'ю. Хоча й у розвинутих країнах укомплектувати штат довідкової служби потрібними фахівцями не так легко. Як зазначають Д. Фріч і С. Б. Манденак, дуже важко найняти співробітників з гарними здібностями, з вмінням забезпечувати високий рівень роботи довідкової служби в умовах інтенсивного розвитку технологій [38].

У середині 90-х років ХХ ст. в Україні спеціалістів для роботи в бібліотечно-інформаційній сфері готували спеціальні факультети Київського, Харківського, Рівненського інститутів культури та Миколаївська філія Київського державного інституту культури (КДІК); молодших спеціалістів – 26 училищ культури. Щорічний випуск бібліотечних спеціалістів в Україні з вищою освітою становив 1500 осіб, з середньою спеціальною освітою – 1200.

Наприкінці ХХ ст. Київський державний інститут культури реорганізують у Київський національний університет культури і мистецтв (КНУКіМ), Харківський державний інститут культури – у Харківську державну академію культури (ХДАК), Рівненський державний інститут культури ввійшов до складу Рівненського гуманітарного університету. В їх структурі збереглися факультети, які готують спеціалістів бібліотечно-інформаційної сфери за багаторівневою системою відповідно до Болонського процесу. При КНУКіМ, ХДАК і Національній бібліотеці України імені В. І. Вернадського функціонують аспірантури та докторанти, які готують кандидатів та докторів наук. Підвищення кваліфікації бібліотечних працівників здійснює Центр безперервної інформаційно-бібліотечної освіти при Державній академії керівних кадрів культури і мистецтв України, що діє в Києві.

Педагоги названих вишів слушно зауважують, що сучасний бібліотекар-бібліограф має знати: структуру системи соціальних комунікацій, прин-

ципи і методи вивчення інформаційних потреб; традиційні і новітні джерела інформації, технології їх аналітико-синтетичної обробки; структуру, вимоги до організації та надання в користування інформаційних ресурсів; сутність інформаційного менеджменту і маркетингу, економічні та правові основи бібліотечно-інформаційної діяльності; теорію та практику автоматизованих бібліотечно-інформаційних систем (АБІС), Інтернет-технологій. У галузі бібліотечно-інформаційних технологій необхідно вміти: створювати, експлуатувати, оцінювати ефективність баз даних та АБІС; управляти сучасними системами телекомунікацій; застосовувати програмні засоби і системи; здійснювати бібліотечно-бібліографічне обслуговування у традиційному та автоматизованому режимах тощо [29].

Сьогодні серед пріоритетних навчальних дисциплін і курсів у вітчизняних вишах вивчають: «документознавство», «документально-інформаційні комунікації», «аналітико-синтетична переробка інформації», «бібліотечний менеджмент і маркетинг» «бібліографознавство», «стандартизація у видавничій та бібліотечно-інформаційній сфері», «інформаційно-пошукові системи», «інформаційно-аналітична діяльність», «бібліотечно-інформаційне обслуговування користувачів», «міжнародні інформаційні ресурси», «аналітико-синтетична обробка документів», «комп'ютерні технології і ресурси», «електронні бібліотеки» та ін. [17].

Проте, ні кількісний, ні якісний склад випускників вишів не задовольняє сучасні потреби бібліотек та науково-інформаційних установ. Наприклад, КНУКіМ готує щорічно 30 фахівців на стаціонарі і 50 на заочному відділенні. Однак, з них лише 10 % після закінчення університету ідуть працювати в бібліотеки [25].

Фахівці сфери ДБО, працюючи в інформаційно переважаному, мінливому технологічному середовищі, виконують важливу науково-інформаційну роботу, забезпечують вченим, спеціалістам доступ до знань, закладених у світових ІР, чим сприяють підвищенню їх професійної, освітньої діяльності, задоволенню особистих інформаційних потреб. Тому існує нагальна потреба у набагато більшій увазі з боку суспільства до професії бібліотекаря. Адже саме від цього великою мірою залежить її майбутнє: або розпочнеться її «золотий час», або, у разі невідповідності вимогам електронних технологій, вона безповоротно маргіналізується.

Список використаних джерел

1. *Амлинский Л. З.* Совершенствование подготовки библиотечных кадров в условиях автоматизированной библиотечной технологии / Л. З. Амлинский, В. С. Бабич; Об-во «Знание» УССР. – К., 1989. – 28 с.
2. *Бабич В. С.* До проблеми підготовки кадрів бібліотечно-інформаційної сфери / Василь Бабич // Бібл. планета. – 2005. – № 2. – С. 5–11.
3. *Бабич В. С.* Еволюція бібліотечно-інформаційної освіти / Василь Степанович Бабич; Київ. держ. ін-т культури; Нац. парламент. б-ка України. – К., 1997. – 64 с.
4. *Багалій Д.* Харківська Громадська бібліотека, як тип наукової і загально-просвіткової обласної бібліотеки / Дм. Багалій // Книж. вістн. – 1919. – № 2. – С. 41–57.
5. *Балика Д. А.* Активізація роботи в наукових бібліотеках / Д. А. Балика // Бібл. зб. – К., 1926. – Ч. 1. – С. 89–98.
6. *Бібліотечний збірник / Всенарод. б-ка України при Укр. Акад. наук. – К., 1926. – Ч. 1 : Праці Першої Конференції Наукових Бібліотек. – 174 с.*
7. *Вормелл И.* Критерии успеха и выживания информационных предпринимателей / И. Вормелл // Междунар. форум по информации и документации. – 2000. – Т. 25, № 3. – С. 21–23.
8. *Голд Д.* Информационный работник: вклад в обеспечение конкурентоспособности / Д. Голд // Междунар. форум по информации и документации. – 2000. – Т. 25, № 3. – С. 16–20.
9. *Гриффитс Х.-М.* Почему сеть Web не является библиотекой / Хосе-Мария Гриффитс // Междунар. форум по информ. – 2000. – Т. 25, № 1. – С. 17–23.
10. *Давидова І. О.* Бібліотечно-інформаційне виробництво : технологія інтелектуалізації та гуманізації / І. О. Давидова // Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія. – 2004. – № 2. – С. 38–45.
11. *Дерев'яно Е. В.* Навигаторы знания: будущее библиотечной и информационной профессии / Е. В. Дерев'яно // Библиотекосведение. – 2000. – № 2. – С. 8–11.
12. *Добко Т.* Довідково-бібліографічне обслуговування в електронну еру: розвиток навігаторської функції / Тетяна Добко // Бібл. вістн. – 2003. – № 1. – С. 2–8.
13. *Дусинський И.* Въ ожиданіи давно назревшей реформы: (к вопросу о матеріальномъ и служебномъ положеніи личного состава нашихъ университетскихъ библиотекъ въ связи съ предстоящимъ введеніемъ новыхъ штатовъ) / Ив. Дусинський // Известия Одес. библиогр. общества при имп. Новороссій. ун-те. – 1914. – Т. 3, вып. 2 (март/апр.). – С. 65–88.
14. *Жабко Е. Д.* Справочно-библиографическое обслуживание в электронной среде : теория и практика : монография / Е. Д. Жабко ; Рос. нац. б-ка. – СПб, 2006. – 387 с.
15. *Іваницький В. Ф.* Науково-дослідча праця в галузі книгознавства та бібліотекознавства у зв'язку з підготуванням бібліотекарів та встановленням аспірантури при наукових бібліотеках / В. Ф. Іваницький // Бібл. зб. – К., 1926. – Ч. 1 : Праці Першої Конференції Наукових Бібліотек. – С. 29–39.

16. Карбо Т. Библиотекарь в большой семье информационных профессий : американская перспектива / Тони Карбо // Междунар. форум по информации и документации. – 1999. – Т. 24, № 3. – С. 23–26.
17. Кафедра книгознавства і бібліотекознавства [Електронний ресурс] // Київський національний університет культури і мистецтв : [офіц. веб-сайт]. – Електрон. дані. – К., [2012]. – Режим доступу : <http://knukim.edu.ua/fakultet-kulturologiyi/kafedra-knigoznavstva-i-bibliotekoznavstva/>. – Назва з екрана.
18. Колубовський Я. По першорядних книгозбірнях / Як. Колубовський // Книж. вісн. – 1919. – № [1]. – С. 45–53.
19. Котляревській А. На память будущим библиографам : заметка о библиографии в отношении науки о русской старине и народности / А. Котляревській // Отеч. записки. – 1862. – Т. 145, № 11. – С. 78–86.
20. Линниченко И. А. Задачи библиографии / И. А. Линниченко // Известия Одес. библиогр. общества при имп. Новороссий. ун-те. – 1911–1912. – Одесса, 1913. – Вып. 1. – С. 10–18.
21. Маяковский Я. Л. Система посад у наукових бібліотеках, їх номенклатура й тарифікація / Я. Л. Маяковский // Бібліотечний збірник. Ч. 1: Праці Першої Конференції Наукових Бібліотек / ВБУ. – К., 1926. – С.141–148.
22. Меженко Ю. (Іванов). Бібліотечна техніка / Юр. Меженко (Іванов). – К. : Держ. вид-во, 1922. – 52 с.
23. Межов В. И. Практические советы начинающим заниматься библиографией / В. И. Межов // Российская библиография. – 1881. – № 99 (23). – С.540–546.
24. Моргенштерн И. Г. О профессии и личности библиографа / И. Г. Моргенштерн // Сов. библиогр. – 1983. – № 5. – С. 13–22.
25. Новальська Т. В. Кадри бібліотек України: стан, проблеми, перспективи / Т. В. Новальська // Державна історична бібліотека України: історія, сучасність, майбутнє : матеріали Міжнар. наук.-практ. конф., приуроченої до 70-річчя заснування Державної історичної бібліотеки України, 24–25 верес. 2009 р. – К. : Арістей, 2009. – С. 22–23.
26. Серополко С. О подготовке библиотечного персонала: доклад / С. Серополко // Первый общеземский съезд по народному образованию : доклады: в 2 т. – М., 1911. – С. 36–41.
27. Сопиков В. С. Предъведение [к «Опыту российской библиографии» (1813)] // Рейсер С. А. Хрестоматия по русской библиографии с XI века по 1917 г. – М., 1956. – С. 80–87.
28. Таран А. В. Библиотекарь в эпоху Интернета – интеллигент или интеллектуал? / А. В. Таран // Панограма культур. жизни Рос. Федерации. – 2002. – Вып. 3. – С. 27–55.
29. Факультет бібліотекознавства та інформатики // Харківська державна академія культури : [офіц. веб-сайт]. – Електрон. дані. – Х., 2011. – Режим доступу : http://www.ic.ac.kharkov.ua/Facs_Kaf/F_BI.html. – Назва з екрана.
30. Хавкина Л. Б. Библиотека и книга / Л. Б. Хавкина. – СПб : Рос. нац. б-ка, 2011. – 152 с. – (Серия «Библиотечноеведение: изучая прошлое – создаем будущее; Вып. 1).
31. Хюрик И. М. Справочно-библиографическое обслуживание в американских библиотеках / И. М. Хюрик // Актуальные аспекты деятельности зарубежных библиотек. События международной библиотечной жизни. – М., 1993. – Вып. 2. – С. 15–23. – (Библиотечное дело и библиография за рубежом : экспресс-информация).
32. Чачко А. С. Библиотечный специалист: особенности труда и профессионализации / А. С. Чачко. – К. : Наук. думка, 1984. – 192 с.
33. Шейко В. Підготовка науково-педагогічних кадрів вищої кваліфікації в Харківській державній академії культури / Василь Шейко, Микола Каністратенко, Наталя Кушнарєнко // Вісник Книжкової палати. – 2011. – № 6. – С. 1–4.
34. Arms W. Y. Automated digital libraries: how effectively can computers be used for the skilled tasks of professional librarianship / W.Y. Arms // D-Lib Magazine. – 2000. – Vol. 6, N7/8. Online : Internet, 15 Dec. 2002. Available : <http://www.dlib.org/dlib/july00/arms/07arms.html>.
35. Bunge C. A. History and varieties of reference services / C.A. Bunge, R.E. Bopp // Reference and Information Services : an Introduction / R.E. Bopp, L.C. Smith, eds. – Colorado Libraries Unlimited, 2000. – P. 3–25.
36. Cassell K. The future of reference / K. Cassell, U. Hiramath // Public Libraries. – 2007. – Vol. 46, № 1. – P. 10–12.
37. Ewing K. Is traditional reference service obsolete? / K. Ewing, R. Hauptman // Journal of Academic Librarianship. – 1995. – Vol.21, N 1. – P. 3–6.
38. Fritch J. W. The emerging reference paradigm: a vision of reference services in a complex information environment [Electronic resource] / John W. Fritch, Scott B. Mandernack // Library Trends. – 2001. http://findarticles.com/p/articles/mi_m1387/is_2_50/ai_83342859/pg_3/?tag=content;coll
39. Gandhi S. Knowledge Management and Reference Services / Smiti Gandhi // The Journal of Academic Librarianship. – 2004. – Vol. 30, N. 5. – P. 368–381.
40. Han Lifeng. Information and reference services in the digital library / Lifeng Han, Anne Goulding // Information Services & Use. – 2003. – Vol. 23. – P. 251–262.
41. Katz W. A. Introduction to reference work. – 6th ed / William A. Katz. – N. Y. etc. : McGraw-Hill book co, 1992. – Vol. 1 : Basic information sources. – XVII, 485 p.; Vol. 2 : Reference services and reference processes. – XVI, 255 p.
42. Moyo L. Beyond research guidance: the gateway library research mentoring program / L. Moyo and A. Robinson // Library Management. – 2001. – Vol. 22, N8/9. – P. 343–350.
43. Wilson M. C. Evolution or entropy: changing reference/user culture and the future of reference librarians / M. C. Wilson // Reference and User Services Quarterly. – 2000. – Vol. 39, N 4. – P. 387–390.