

Сервісна діяльність бібліотеки ВНЗ

Смотрицька Алла Олександрівна,
гол. бібліограф бібліотеки ВТЕІ

Анотація: *Впровадження сучасних інформаційних технологій призвело до кардинальних змін усіх напрямів діяльності бібліотеки: від традиційного інструментарію до методів обслуговування, доступу до ресурсів, форм надання інформації. Відтепер роль та значення бібліотеки визначається не тільки кількістю її фонду, а також комфортністю послуг, які вона може надати. Бібліотека має постійно удосконалювати свою сервісну діяльність шляхом розширення спектру інформаційних продуктів та послуг, розробки додаткових послуг, що покращують якість та комфортність обслуговування користувачів.*

Summary: *The introduction of modern information technology has led to changes in all areas of the library: from traditional tools to methods of care, access to resources, forms of information. Now, the role and importance of the library is determined not only by the amount of the fund and comfort services it can provide. The library is constantly improving its service activities by expanding the range of information products and services, develop additional services that improve the quality and comfort of users.*

Ключові слова: *сервіс, інформаційно-бібліотечне обслуговування, бібліотечна послуга, інформаційний продукт, електронний ресурс.*

Keywords: *service, information and library services, library services, information products, electronic resources.*

Відомий німецький соціолог Макс Вебер, ще на початку 20 століття, звернув увагу на те, що головним в соціальному житті суспільства є очікування, тобто кожний громадянин, йдучи до магазину, очікує зробити там необхідні покупки, а звертаючись до бібліотеки, очікує отримати необхідну інформацію. Соціальні інститути, в т.ч. і бібліотеки, створені для здійснення певних очікувань громадян та зобов'язані їх виконувати. Сучасна бібліотека повинна передбачати очікування користувача. Якщо користувач розраховує одержати книгу або іншу інформацію, а виявляється, що потрібної книги або інформації немає, при цьому бібліотекар вів себе некоректно, користувач ставить питання навіщо потрібна така бібліотека? Існує такий вираз «обслуговування є, а сервісу немає», тобто до терміну «сервіс» і до самого «сервісу» пред'являються вимоги підвищеної культури обслуговування. Сервіс — (англ. service — служба),

обслуговування населення в повсякденному житті. Задовольнити інформаційні потреби користувача, зробити доступною для нього інформацію — саме в цьому полягає одна із найважливіших соціальних функцій бібліотек. Ця функція здійснюється бібліотекою шляхом обслуговування — наданням бібліотечно-інформаційних продуктів та послуг.

Стаття 1 Закону України «Про бібліотеки і бібліотечну справу» дає таке визначення бібліотечної послуги: «бібліотечна послуга – результат діяльності бібліотеки із задоволення інформаційних, науково-дослідних, освітніх, культурних та інших потреб користувачів бібліотеки». Таким чином, бібліотечна послуга – це конкретний результат бібліотечного обслуговування (корисний ефект бібліотечної праці), який задовольняє певну потребу користувача бібліотеки. Всю різноманітність бібліотечних послуг можна звести до двох основних класів: це, по-перше, придбання, обробка і зберігання, по-друге, надання документів та інформації.

За останні роки бібліотека ВТЕІ впровадила нові інформаційні сервіси. Всі вони, звичайно, не є останнім словом бібліотечної практики, але в діяльності нашої бібліотеки підняли на новий рівень систему інформаційного забезпечення та обслуговування користувачів.

Стратегія бібліотеки ВТЕІ орієнтована сьогодні на створення єдиного комунікаційного простору як гармонійного зібрання друкованої та електронної колекцій, що досягається шляхом формування власних та організації доступу до світових інформаційних ресурсів. Бібліотека ВТЕІ значну увагу приділяє поповненню фонду новими та сучасними друкованими виданнями. Адже, бібліотечний фонд сьогодні – це основне джерело отримання інформації. Фонд бібліотеки формується вже понад 40 років і налічує близько 230 тис. од. зберігання. Нажаль поповнення книжкового фонду документами за останні два роки значно зменшилось. Основними причинами такого становища є обмеженість бюджетних асигнувань на поповнення фондів та зростання вартості видань. Тому пріоритетним напрямком роботи по наповненню фонду є формування електронних ресурсів бібліотеки відповідно до фахових потреб ВНЗ, які на цей час містять: більше 1000 файлових документів, основна частина яких складають навчально-методичні видання ВТЕІ, КНТЕУ, які надходять до бібліотеки із видавництва, також їх підручники, посібники, довідники, статистичні збірники; матеріали студентських наукових конференцій; збірники наукових праць тощо. Важливе значення мають електронні інформаційні ресурси, які представлені у нас повнотекстовою колекцією підручників видавництва “ЦУЛ”. На сьогодні зібрання містить більше 1000 назв повнотекстових видань за різними тематиками. Саме завдяки системі УФД «Бібліотека», яка

призначена для комплексної автоматизації всіх бібліотечних процесів, забезпечується максимально комфортний доступ користувачів до фондів бібліотеки.

А також завдяки цієї системі, починаючи з 2007 року абонементи навчальної та наукової літератури, а згодом і читальні зали бібліотеки розпочали автоматизовану видачу документів на електронні формуляри читачів, базовану на технології штрихкодування. Штрихове кодування документів дозволило підвищити оперативність процесів, пов'язаних не тільки з видачою та поверненням документів, а також з відслідковуванням їх пересування у фонді та обліком власне самого книжкового фонду. Одним із останніх інноваційних нововведень є запровадження технології QR-кодування. Поки що співробітники бібліотеки застосовують технологію QR-кодування під час анонсу заходів або подій, які відбуваються в бібліотеці. На рекламну об'яву наноситься QR-код, при зчитуванні якого програмою — сканером мобільного телефону користувач отримує посилання на сайт бібліотеки, де можна більш детально ознайомитися з програмою того чи іншого заходу. А також ця технологія використовується і при виготовленні читацьких квитків з метою поширення інформації про бібліотеку та її ресурси. Технологія двомірного кодування дозволяє всі видання, що мають електронну версію, забезпечити QR-кодом. При наявності мобільного пристрою з фотокамерою та можливістю виходу в Інтернет завантажити будь-яку електронну версію в один клік не складе жодних труднощів. Вона не потребує додаткових фінансових витрат та значно покращує якість обслуговування користувачів в контексті сервісної діяльності бібліотеки. Тому впровадження цієї технології співробітниками бібліотеки ВТЕІ у процесі розробки.

Адже статус сучасної бібліотеки визначається не лише кількістю фонду друкованих видань, обсягом передплати, а також, який електронний ресурс вона створює та володіє, наскільки готова надати доступ до світових інформаційних ресурсів.

Ресурсом власної генерації є електронний каталог. Його обсяг складає понад 80 тис. бібліотечних записів, які є результатом науково-аналітичної обробки усіх видів та типів видань, що є в фонді бібліотеки. Кількість довідок та консультацій, виконаних за допомогою ЕК, щорічно зростає. Відкритий і доступний у віртуальному просторі ресурс дозволяє читачам працювати з інформаційним контентом цілодобово. Можливість доступу через Web – сторінку до ЕК – важливий крок у діяльності бібліотеки, оскільки ЕК – інструмент удосконалення основної її функції – обслуговування користувачів, а в цьому випадку віддалених.

Сучасний користувач бібліотеки прагне своєчасного електронного інформування і замовлення, електронної доставки документів. Все це можливе завдяки електронним технологіям, коли користувач може отримати інформацію, не відвідуючи бібліотеку. Своєчасне та регулярне інформування професорсько — викладацького складу інституту про нові надходження до фонду бібліотеки є однією з бібліотечно – інформаційних послуг. Одним із основних форм інформування читачів для максимального задоволення читацьких потреб в сучасному потоці інформації бібліотека використовує бюлетень нових надходжень літератури, який виходить в електронному вигляді по мірі нових надходжень. В інституті бюлетень нових надходжень розповсюджується в PDF-форматі системою електронного діловодства інституту, а також розміщується на Web-сторінці бібліотеки.

Розвиток Інтернет — технологій відкрив для бібліотек новий рівень можливостей – використання онлайн-сервісу. Важливим інструментом дистанційного забезпечення інформаційних потреб та розширення бібліотечних послуг є Web-сторінка бібліотеки, яка постійно поновлюється та модернізується. Стратегія наповнення Web-сторінки враховує інтереси різних категорій користувачів. Її змістовна частина постійно поповнюється інформацією про бібліотеку, бібліотечні послуги, події та акції; про видання бібліотеки, а саме, бюлетені нових надходжень, рекомендаційні списки літератури, бібліографічні покажчики та переліки періодичних видань, передплачених інститутом на поточний рік тощо. Систематично проводиться робота над удосконаленням Web-сторінки. Однією з форм популяризації інформаційних джерел та розкриття бібліотечних фондів через Web-сторінку є така форма, як віртуальна виставка. Так поряд з традиційними співробітниками бібліотеки створюють і віртуальні виставки нових надходжень та віртуальні тематичні виставки, які забезпечують користувачів ілюстрованою бібліографічною та фактографічною інформацією, доповнюючи її текстами та довідковими статтями з Інтернет. Наприклад, до 25-ої річниці встановлення дипломатичних відносин між Україною та Японією в цьому році було створено віртуальну виставку “Загадковий світ Японії”, яка знайомить з історією та сьогоденням цієї східної країни, її звичаями та літературною спадщиною.

Оскільки сучасна молодь надає перевагу аудіовізуальній інформації, виникла ідея створення буктрейлерів – як однієї з сучасних форм презентації книг та популяризації читання. Так були створені буктрейлери до книг “Донбас — арена війни”, О. Забужко “Літопис самовидців”, присвячених історичним подіям, які відбуваються в суспільстві сьогодні, а також на книгу Н. Доляк “Чорна дошка”, та буктрейлер, присвячений

творчості нашої землячки В. Сторожук “Переклад із Ластовиної”. Всі вони представлені на Web-сторінці бібліотеки в рубриці “Буктрейлери до книг”.

В умовах, коли бібліотека не в змозі передплачувати достатню кількість періодичних видань, велику допомогу в обслуговуванні користувачів-науковців надають посилання на повнотекстові ресурси, такі як, наприклад, “Наукова періодика України”, що створюється Національною бібліотекою ім. В. Вернадського. Для орієнтації в електронних ресурсах світової мережі до послуг користувачів інші посилання, які також знаходяться на Web-сторінці. Підвищити якість і комфортність обслуговування віддаленого користувача бібліотеки у режимі “запит — відповідь” дозволяє віртуальна довідкова служба “Відправте повідомлення”.

Досить довго бібліотека вважалась тихим місцем для читання, джерелом надання інформації, але з впровадженням новітніх технологій з’явилася потреба в підвищенні її консультативної функції. Тому одним із важливих завдань бібліотеки є надання користувачам консультативних послуг з оволодіння практичних навичок пошуку необхідної їм інформації. Перш за все, значна кількість консультацій з методики бібліографічного пошуку виконується бібліотекарами в читальних залах. Особлива увага при цьому приділяється студентам молодших курсів. Досвідчені бібліотекарі завжди допоможуть з тематичним інформаційним пошуком. Крім того біля кожного автоматизованого робочого місця користувача знаходиться наочний посібник з покроковою інструкцією пошуку документів у базі даних “УФД Бібліотека”. Традиційно для першокурсників проводяться заняття з виховання інформаційної культури, під час яких студенти знайомляться з електронними ресурсами бібліотеки та алгоритмом інформаційного пошуку. Для студентів старших курсів та магістрів актуальними питаннями є правила складання бібліографічних описів та оформлення списків літератури до дипломних робіт. Бібліографічним відділом бібліотеки було підготовлено та проведено семінар-тренінг з питання бібліографічного опису різних джерел інформації, під час якого у студентів була можливість попрактикуватись в описуванні статей з періодичних видань та збірників, книг та електронних ресурсів. Зацікавленість користувачів, активна участь у практичному занятті показали важливість даного питання та необхідність подальшого проведення таких тренінгів. А для надання практичної допомоги з питань редагування списків літератури до дисертацій та наукових публікацій викладацькому складу інституту були розроблені і підготовлені” Методичні рекомендації щодо оформлення бібліографічного опису використаної літератури. Загальні вимоги та правила складання”.

Для викладачів – науковців бібліотекою впроваджена нова послуга – оформлення реєстраційних, облікових та інформаційних документів науково-дослідних робіт, подача звітних документів. До Відділу державної реєстрації науково-дослідних робіт та дисертацій Українського інституту науково-технічної експертизи та інформації (УкрІНТЕІ, м. Київ) надсилаються документи для державної реєстрації відкритих науково-дослідних робіт для отримання реєстраційної картки (РК) і присвоєння державного реєстраційного номеру.

А також надсилаються звітні документи для державного обліку відкритої науково-дослідної роботи (заповнені бланки облікової картки, інформаційної картки, звіт про науково-дослідну роботу та ін.) для отримання облікової та інформаційної карток (ОК, ІК) з відповідними номерами.

Сервісні послуги такі, як : ксерокопіювання документів, друкування документів на принтері, сканування документів, запис інформації на електронні носії, бібліотекою нашого навчального закладу не надаються.

Сьогодні для нас поняття сервісу означає зміну філософії обслуговування. На перший план виступає пріоритет потреб користувачів, вся робота бібліотеки спрямовується на задоволення цих потреб, відбувається зміна технологічних процесів з метою підвищення якості обслуговування.