

## Удосконалення системи обслуговування користувачів: сучасні підходи та їх реалізація

---

**КОВАЛЬ Тетяна Миколаївна**

Завідувач відділу комплексного бібліотечного обслуговування  
Наукової бібліотеки України ім. В. Вернадського, канд. іст. наук

---

### Анотація

*Стаття порушує питання комплексного вдосконалення системи обслуговування користувачів в контексті реорганізації бібліотечних підрозділів, впровадження сучасних інформаційних технологій та створення власних електронних інформаційних ресурсів.*

**Ключові слова:** *електронні інформаційні ресурси, інформаційні технології, бібліотечно-інформаційне обслуговування, бібліотечний маркетинг.*

### Abstract

*The article “Users Service System Improvement: Modern Approaches and Their Realisation” by T. Koval deals with the problems of complex improvement of the serving system in the Vernadsky National library of Ukraine in the context of reorganization of the librarian detachments, the production of modern informational technologies and the creation of own electronic informational resources.*

**Keywords:** *electronic information resources, information technology, library information service, library marketing.*

В умовах сучасного розвитку суспільства прогресивні зміни в інформаційних орієнтирах наукових бібліотек можливі лише за умов їх докорінної модифікації, розширенням новітніх

Четверта міжнародна науково-практична конференція «Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства»  
25 жовтня 2012 р., Львів, Україна

інформаційних технологій. Зважаючи на це, характерною рисою першого десятиріччя XXI століття стало масове приєднання наукових бібліотек до процесу створення локальних та регіональних комп'ютерних мереж, впровадження сучасних інформаційних технологій та створення власних електронних інформаційних ресурсів (ЕІР).

Активну участь у цьому напрямі бере Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського (НБУВ), керівництво якої тільки упродовж останніх років прийняло низку рішень щодо комплексного вдосконалення сучасної системи обслуговування читачів та розпочало їх системну реалізацію.

Згідно нової стратегії розвитку НБУВ, у 2010 році відбулося злиття двох профільних бібліотечних комплексів – гуманітарного і природничо-технічного зі створенням єдиного Відділу комплексного бібліотечного обслуговування (ВКБО). Реструктуризація галузевого обслуговування читачів призвела до об'єднання розрізаних підсобних фондів – в єдиний універсальний підсобний фонд. Були чітко розподілені функції обслуговування користувачів традиційними (друкованими) та інформаційними (електронними) документами.

До комплексного бібліотечного обслуговування читачів залучилися сектори: запису читачів та контролю відвідувань; обслуговування в читальних залах; обслуговування літературою універсального профілю, обслуговування періодичними виданнями; організації підсобних фондів і каталогів; картографічних видань; обслуговування дисертаціями і документами на мікроносіях. Завдяки проведеній реорганізації, ВКБО цілком може бути репрезентовано як модель сучасної інформаційно-бібліотечної діяльності наукової бібліотеки, адже він:

1. Обслуговує користувачів різноманітними типами наявних носіїв інформації:

- традиційними бібліотечними фондами (універсальний підсобний, довідковий універсальний, вітчизняних та

Четверта міжнародна науково-практична конференція «Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства»  
25 жовтня 2012 р., Львів, Україна

зарубіжних періодичних видань, картографічних видань);

- електронними науково-інформаційними документами на машиночитаних носіях (компакт-дисках CD);
- електронними інформаційними ресурсами.

2. Здійснює інформаційно-бібліотечне обслуговування користувачів у різних режимах обслуговування:

- запит-відповідь;
- тематичний добір документів за запитом;
- пріоритетний;
- автоматизований.

3. Надає користувачам наявний арсенал сервісних послуг (як платних, за принципами бібліотечного маркетингу, так і на безоплатній основі);

4. Популяризує підсобні фонди Бібліотеки шляхом організації виставок нових надходжень (ВНН) та тематичних виставок у традиційній та електронній формі;

5. Формує базу даних відомостей про читачів НБУВ.

Зі створенням ВКБО, вперше в НБУВ з'явився структурний підрозділ, який акумулює у собі весь комплекс інформаційно-бібліотечних послуг, надає широкий доступ, по-перше, до традиційних (друкованих) документів, по-друге – до електронних технологій, по-третє – до різних видів ЕІР (зокрема БД ЕК НБУВ; БД ЕК періодичних видань; реферативної БД «Україніка наукова»; електронного фонду авторефератів дисертацій, статей з наукової періодики; електронного варіанту картотеки журнальних статей гуманітарного профілю; бібліографічної БД фонду Президентів України, повнотекстової БД РДБ дисертацій тощо). Така діяльність сприяє позитивним змінам щодо усталених уявлень про роботу наукової бібліотеки з надання універсальної інформації; значно інтенсифікує та піднімає на якісно новий щабель працю бібліотекарів-консультантів.

Четверта міжнародна науково-практична конференція «Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства»  
25 жовтня 2012 р., Львів, Україна

Організація принципово нового підрозділу наукової бібліотеки дало можливість реалізувати мету – вдосконалити комплексне бібліотечне обслуговування – традиційне та електронне.

Внесення кардинальних змін у бібліотечну технологію, розробка інноваційних підходів до організації та використання електронних інформаційних ресурсів (зокрема впровадження автоматизованої бібліотечно-інформаційної системи АБІС ІРБІС), обумовили актуальність внутрішньо-бібліотечного маркетингового дослідження, проведеного у 2010–2011 роках .

За результатами цього дослідження більш як 40% користувачів ЕІР потребують консультативно-методичної допомоги. Це – додатковий поштовх для підсилення уваги щодо широкого залучення користувачів (зокрема старшої вікової категорії) до користування ЕІР та навчання певним прийомам пошуку інформації й документів у різних пошукових ситуаціях. Саме у ході безпосереднього контакту з бібліотекарем-консультантом користувач опановує принципи побудови ЕІР, правила користування ними, опрацьовує нові рубрики та розділи, розширює свої можливості самостійного пошуку.

Зважаючи на необхідність оперативного та якісного обслуговування в умовах впровадження ЕІР, було розраховано штатну чисельність співробітників ВКБО за такими критеріями:

- режим обслуговування користувачів;
- кількість обслуговуваних читачів;
- кількість середньоденних відвідувань бібліотеки;
- кількість виданих документів;
- номенклатура бібліотечно-інформаційних послуг;
- кількість робочих місць (кафедр видачі документів, пунктів запису читачів, у читальних залах і підсобних фондах);
- нормування робочого часу на виконання окремих процесів обслуговування;

Четверта міжнародна науково-практична конференція «Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства»  
25 жовтня 2012 р., Львів, Україна

- нормування робочого часу на виконання внутрішніх процесів (організація і ведення підсобних фондів і каталогів, організація ВНН, тематичних виставок, розстановка, знепилення фондів та багато іншого);
- затрати робочого часу на адміністративно-управлінську роботу, санітарні дні та позапланові роботи.

Організаційно-технологічні питання обслуговування користувачів відпрацьовувалися у поєднанні з потенційними можливостями нової автоматизованої бібліотечної інформаційної системи АБІС ІРБІС. Ключовими стали проблеми, пов'язані з розробкою технології конвертації бази даних читачів в базу даних читачів системи АБІС ІРБІС та розробкою нових версій АРМів пункту запису читачів (ПЗЧ), призначених для роботи з мережевою версією бази даних читачів (БДЧ) НБУВ. Читач під час реєстрації до НБУВ отримує читацький квиток (у вигляді пластикової картки) зі штрих-кодом, за допомогою якого відбувається його ідентифікація в БДЧ НБУВ.

У складі користувачів виділено одинадцять професійних груп, для кожної з яких визначені повноваження на:

- користування документами основного та підсобними фондами;
- право продовження термінів користування документами;
- бронювання замовлених документів на відповідний термін;
- кількість документів, які можна замовити одночасно;
- право доступу до ЕІР;
- користування індивідуальним абонементом, рукописним фондом тощо.

Реорганізація системи читальних залів потребувала пильної уваги в питаннях об'єднання підсобних фондів. Повноцінне та оперативне обслуговування користувачів

Четверта міжнародна науково-практична конференція «Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства»  
25 жовтня 2012 р., Львів, Україна

документами з універсального підсобного фонду (УПФ) забезпечувалося наступними заходами:

- моделювання підсобних фондів у відповідності до нової структури;
- перерозподіл документів у межах підсобних фондів і основного фонду зберігання;
- злиття галузевих підсобних фондів у робочому режимі.

Вирішуючи концептуальне завдання обслуговування документом і інформацією, Бібліотека забезпечила вільний і широкий доступ користувачів до бібліотечно-інформаційних ресурсів. В усіх читальних залах ВКБО були обладнані зручні читачькі АРМи. Сам механізм електронного обслуговування передбачив:

- попередню реєстрацію користувачів;
- загальночерговість надання електронних послуг;
- встановлення термінів тривалості сеансів роботи;
- копіювання на флеш-носії відібраної читачем інформації;
- забезпечення читачам доступу до електронних версій першоджерел (зокрема, електронної бібліотеки дисертацій, що вміщує 365 тисяч повних текстів авторефератів і дисертацій).

Нещодавнє впровадження сучасної технології системи АБІС ІРБІС у читальних залах ВКБО призвело до змін усталеної роками системи і структури організації обслуговування, реалізувало нові можливості інформаційного обслуговування, забезпечило комфортність і сервіс пропонованих послуг. У процесі розробки технології циклу «Шлях документа в умовах впровадження АБІС ІРБІС», було проведено поглиблений операційно-технологічний аналіз бібліотечних процесів, який дав можливість представити виробничу структуру відділу обслуговування і фондосховища як суцільну систему у взаємозв'язку всіх складових. В умовах використання сучасної системи АБІС ІРБІС скасовано цілий блок трудомістких процесів,

Четверта міжнародна науково-практична конференція «Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства»  
25 жовтня 2012 р., Львів, Україна

зокрема, ведення значної кількості картотек у залі виставки нових надходжень, де накопичувалася інформація про надходження книг за місяць, квартал, рік тощо.

Широкі можливості електронного пошуку документів практично замінили класичний довідково-пошуковий апарат (ДПА), а робота бібліотекарів збагатилася змістовим поновленням виробничих процесів від видачі друкованого документа до консультаційної допомоги при використанні ЕІР, наданні платних послуг тощо.

Підаючи системному аналізу використання ЕІР в науковій бібліотеці, упродовж останніх років нами було проведено низку багатоцільових моніторингових досліджень, серед яких: «Читач у системі обслуговування ЕІР наукової бібліотеки» [6], «Електронні інформаційні ресурси в системі бібліотечно-інформаційних послуг НБУВ» [5], «Інноваційні процеси бібліотечно-інформаційного обслуговування читача наукової бібліотеки» [4], «Використання Інтернет-ресурсів у сфері бібліотечного сервісу» [3], «Інтернет-технології в наукових бібліотеках України» [1], «Електронні журнали в сучасній системі бібліотечно-інформаційних послуг» [2], «Електронні документи як чинник оперативного обслуговування» [7]. Ці та інші розвідки довели, що застосування електронних технологій не тільки істотно прискорює та підвищує якісний рівень обслуговування, не тільки відкриває користувачеві цілий спектр нових, раніше недосяжних можливостей, але й перетворює та видозмінює весь комплекс існуючих інформаційних послуг, що, у свою чергу, обумовлює подальшу передислокацію резервів Бібліотеки щодо максимальної орієнтації на електронні засоби та розширення номенклатури електронних послуг.

Практика та досвід сучасної діяльності ВКБО свідчить про те, що: спираючись на Постанову Кабінету Міністрів України —Прозатвердження Державної цільової національно-культурної програми створення єдиної інформаційної бібліотечної системи

Четверта міжнародна науково-практична конференція «Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства»  
25 жовтня 2012 р., Львів, Україна

—Бібліотека – XXI”»; гармонійно поєднуючи електронне і традиційне бібліотечне середовище; створивши розподілену систему зберігання універсальних бібліотечних ресурсів; організувавши інтегрований довідково-пошуковий апарат, орієнтований на розкриття видової різноманітності та предметно-тематичної багатаспектності підсобних фондів; запровадивши сучасні інформаційно-комунікаційні технології, Бібліотека чітко вирішує свою головну мету: збільшити відкритість і доступність фондів, активізувати використання їх потенціалу суспільством, підвищити якість і комфортність обслуговування, створити оптимально комфортні умови для співпраці читачів і бібліотекарів, і як наслідок, досягти значного покращання роботи Бібліотеки.

### **Список використаних джерел:**

1. Гончаренко М. О. Інтернет-технології у наукових бібліотеках України (за матеріалами фахової періодики) / М. О. Гончаренко // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського. – К., 2008. – Вип. 22.– С. 141–155.
2. Лопата О. М. Електронні журнали в сучасній системі бібліотечно-інформаційних послуг / О.М. Лопата // Вісн. Книжк. палати. – 2009. – № 10. – С. 25–28.
3. Коваль Т. М., Туровська Л. О. Використання Інтранет-ресурсів у сфері бібліотечного сервісу / Т.М. Коваль, Л.О. Туровська // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського. – К., 2008. – Вип. 20. – С. 73–82.
4. Коваль Т. М., Туровська Л. О. Інноваційні процеси бібліотечно-інформаційного обслуговування читача наукової бібліотеки / Т.М. Коваль, Л.О. Туровська // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського. – Вип. 19. – К., 2007. – С. 99–107.
5. Коваль Т. М. та ін. Електронні інформаційні ресурси в системі бібліотечно-інформаційних послуг НБУВ / Т.М. Коваль, І.Є Смоляр, Л.О. Туровська // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського. – Вип. 16. – К., 2006. – С. 26–41.

Четверта міжнародна науково-практична конференція «Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства»  
25 жовтня 2012 р., Львів, Україна



6. Коваль Т. М. Читач у системі обслуговування електронними інформаційними ресурсами наукової бібліотеки / Т.М. Коваль, Л.О. Туровська // Бібл. форум України. – 2006. – №2. – С. 22–23.
7. Туровська Л. О. Електронні документи як чинник оперативного обслуговування. / Л. О Туровська // Вісн. Книжк. палати. – 2010. – № 5. – С. 40–43.
8. Постанова Кабінету Міністрів України –Про затвердження Державної цільової національно-культурної програми створення єдиної інформаційної бібліотечної системи –«Бібліотека – XXI»

Четверта міжнародна науково-практична конференція «Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства»  
25 жовтня 2012 р., Львів, Україна