

Нові форми задоволення запитів читачів у відділі обслуговування науковою літературою

КРАВЧУК Н. П., ЛИС Н. В.

Львів, Україна

Анотація

У доповіді висвітлюється робота відділу обслуговування НТБ Національного університету «Львівська політехніка». Розкрито переваги нових форм та методів задоволення потреб читачів.

Ключові слова: *бібліотечно-інформаційне обслуговування, нові послуги та форми роботи.*

Abstract

The work of the Department of Scientific Literature of Lviv Polytechnic National University Scientific Library is described in the article. The advantages of the new ways to satisfy readers' needs and new forms of services are characterised.

Keywords: *library informational service, new services and forms of work.*

Бібліотечне обслуговування – один з головних напрямків діяльності бібліотеки, що допомагає задовільнити духовні, культурні, освітні та інформаційні потреби людини. “Відомий німецький соціолог Макс Вебер звернув увагу на те, що головним у соціальному житті є «очікування». Звертаючись у бібліотеку користувач очікує, що отримає необхідну інформацію” [4]. Задовольнити його очікування, виконати запити та забезпечити доступ до інформації – одна з головних функцій бібліотеки. Виконання даної функції суттєво впливає на роботу всіх її підрозділів, технологічні процеси, формує імідж сучасної

Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства

2013

книгозбірні. Хоча з плином часу суть бібліотечного обслуговування і залишається незмінною та постійне зростання читацьких потреб, розвиток інформаційних технологій зумовлюють впровадження у практику роботи бібліотеки нових форм обслуговування. Про це свідчить і постійно зростаючий потік публікацій у професійній літературі. Теоретичні питання бібліотечного обслуговування розглядаються у працях Т. Вилегжаніної, О. Ісаєнка [1,5]. Практичну сторону відображають у своїх публікаціях С. Гіббонс, Д. Н. Грибков, Т. Коваль, О. Лебедюк, К. Лобузїна, В. Шїх, Б. Якушко [2, 3, 6, 7, 8, 9,10].

Бібліотеки вищих навчальних закладів приділяють важливу роль організації бібліотечного обслуговування. Сьогодні одним з головних завдань бібліотек є ефективне надання інформаційно-бібліотечних послуг, які впливають на підготовку високопрофесійних фахівців та на якість освітнього і науково-дослідного процесів у вищому навчальному закладі.

Якість для бібліотеки – це орієнтир на інтереси користувачів, постійне задоволення їх інформаційних потреб відповідно до навчальних, наукових та культурних запитів, поліпшення ефективності бібліотечних послуг. Дотримується цих критеріїв і бібліотека Національного університету «Львівська політехніка». Особливе місце тут посідає відділ обслуговування науковою літературою. Одним з головних завдань відділу є забезпечення бібліотечного та інформаційно-бібліографічного обслуговування усіх категорій користувачів на основі документів, виданих з відділу книгозберігання та підсобних фондів читальних залів. Відділ складається із 4-х секторів:

- абонемент наукової літератури
- читальний зал наукової літератури
- читальний зал інформаційно-бібліографічних видань
- міжбібліотечний абонемент

У зв'язку з впровадженням нових інформаційних технологій у роботу відділу обслуговування науковою

Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства

літературою постійно відбуваються зміни в організації праці співробітників. Доступ до мережі Інтернет, внутрішньої бібліотечної мережі, робота з автоматизованою бібліотечною системою «УФД/Бібліотека» дали змогу удосконалити як внутрішню організаційну роботу відділу, так і роботу працівників, скоротити терміни виконання замовлень, покращити якість обслуговування читачів.

Важливу роль у роботі відділу посідає абонемент наукової літератури. До нього першочергово звертається читач, завітавши до бібліотеки. Працівники підрозділу не тільки здійснюють запис читачів, але і намагаються максимально повно інформувати відвідувача про послуги, які пропонує бібліотека, можливості пошуку, надають різноманітні консультації та виконують адресно-бібліографічні довідки. Одним словом, створюють умови для максимального задоволення інформаційних потреб користувачів. Цьому сприяє і обслуговування користувачів в автоматизованому режимі у системі «УФД/Бібліотека». Дана система була впроваджена на абонементі наукової літератури у 2008 році. Користувачі в бібліотеці обслуговуються одночасно за паперовою карткою читача і за електронною, тому працівник перевіряє дані читача одночасно за паперовим і електронним формуляром. Створена електронна база читачів дозволяє бібліотекарям усіх відділів обслуговування оперативно отримати всі відомості про читача: кількість документів виданих йому на цей час, або за весь час навчання, наявність у користувача заборгованості.

Після одержання літератури із книгосховища бібліотекар за допомогою сканера заносить відомості про книгу до електронного формуляру та видає її читачеві. Якщо книга видається на абонемент, то в електронний формуляр вносяться відповідні зміни. Зазначається також термін повернення літератури. Це дає змогу відслідковувати боржників.

Багато уваги працівники абонементу наукової літератури приділяють роботі із запобігання та ліквідації читацької заборгованості, а саме проводять бесіди з користувачами про необхідність дотримання правил користування бібліотекою та роз'яснюють відповідальність за збереження літератури, надсилають листи-нагадування боржникам.

Ще одним важливим елементом у роботі з читачами є налагодження зворотнього зв'язку. Нещодавно працівники розпочали вносити у формуляри читачів електронні адреси. Це надає змогу виконувати фактографічні та бібліографічні довідки, запити, які надійшли від користувачів електронною поштою. Виконанням таких запитів займаються працівники читального залу наукової літератури. Вони підбирають необхідний інформаційний матеріал та відсилають читачеві на його електронну скриньку.

Із загального фонду бібліотеки з 1991 року почався відбір рідкісних і цінних видань, з яких формується окреме зібрання. Читачі НТБ мають унікальну можливість користуватися справжніми перлинами нашої книгозбірні, здійснюючи пошук видань за ключовими словами.

При цьому враховується необхідність дотримання особливих вимог до збереження видань з цього зібрання. Працівники сектору абонементу наукової літератури здійснюють видачу цінних і рідкісних видань з цього зібрання для роботи читачам лише у читальний зал наукової літератури. Причому користувач може переглянути рідкісні і цінні видання лише на спеціально призначених для цього місцях у читальному залі.

Улюбленим місцем роботи читачів у відділі є читальний зал наукової літератури. Читальний зал здійснює обслуговування всіх категорій читачів. Інформаційні ресурси читального залу – це великий вибір книг і періодики за різними темами, нової наукової та навчальної літератури. Вагоме місце у фонді займає також довідкова література, як універсального, так і галузевого

характеру. Особливо це стосується енциклопедій. Серед словників і довідників найповнішими є зібрання перекладних, тлумачних та словників по мовознавству. Фонд періодики представлений вітчизняними і зарубіжними науковими та науково-популярними журналами та газетами.

У читальному залі до послуг читачів надається доступ до електронних ресурсів. Для цього спеціально обладнано автоматизоване робоче місце. Для зручності роботи користувачам пропонуються інформаційні листівки та пам'ятки про бази даних, створено ярлики та пам'ятки на робочому столі комп'ютера. Проте, досить часто, під час інформаційного пошуку читачі звертаються за допомогою до бібліотекаря. Працівники читального залу спостерігають за роботою користувачів та намагаються в потрібний момент делікатно втрутитися та надати читачу консультацію при пошуку та виборі джерел інформації. І як показує практика, традиційних джерел для цього уже недостатньо. Пошук ведеться за допомогою електронного каталогу бібліотеки, який надає можливість швидко та якісно відшукати потрібний документ електронного архіву наукових публікацій, де окрім повнотекстових публікацій співробітників університету, розміщені і документи інших установ, бази даних «Вища школа», яка містить інформацію про особливості захисту авторського права, про питання організації послуг у освітній галузі в Україні і за кордоном, про тенденції розвитку інформаційних технологій у навчальному процесі, тематичної підбірки журналів, інформаційний контент яких представлений у відкритому доступі передплачених баз даних.

Користуючись технологіями, яка надає автоматизована інформаційна система «УФД/Бібліотека», читачі можуть у читальному залі переглядати електронні версії окремих документів, що зберігаються у фонді НТБ, та копіювати їх на свої електронні носії.

Користувачам нашої бібліотеки надається також бездротовий доступ до мережі Інтернет за технологією Wi-Fi, що дозволяє їм працювати у бібліотеці із своїми комп'ютерними пристроями.

Працівники залу організують технологічне обслуговування користувача таким чином, щоб працювати їм було приємно і комфортно, намагаються постійно покращувати якість обслуговування, прагнучи щоб кожний візит у бібліотеку був для читача результативним.

У фонді читального залу зберігається колекція реферативних журналів(РЖ) (понад 55 назв), частина з яких пропонується у електронному варіанті. Виданнями з підсобного фонду читального залу здійснюється інформаційно-бібліографічне обслуговування усіх категорій користувачів. У підрозділі формується база даних «Вища школа», за допомогою якої наші користувачі можуть отримати необхідну інформацію з проблем розвитку вищих навчальних закладів. Передбачений доступ до цього інформаційного ресурсу у режимі «on-line».

Фонд читального залу містить фахові журнали бібліотекознавчої тематики, якими користуються, як працівники НТБ, так і читачі інституту гуманітарних та соціальних наук.

Серед РЖ незмінне лідерство за кількістю читачьких запитів займає реферативний журнал “Химия” ВІНІПІ. Читачі цікавляться не лише поточними, а й ретроспективними випусками цього видання, зокрема за 50-ті -90-ті роки ХХ ст.

У 2010 році було прийнято рішення передплачувати РЖ лише в електронному форматі. У другому півріччі 2010 р. та у першому півріччі 2011 р. до нас надходили електронні версії РЖ.

У 2010 році відділом здійснено моніторинг використання РЖ, результати якого висвітлені у звіті про науково-дослідну роботу “Ефективність використання періодичних видань користувачами бібліотеки”. Дослідження показало, що найбільшим попитом реферативні журнали користуються серед

науковців та аспірантів “Львівської політехніки”- 79%, а студенти та сторонні читачі складають - 30% читацької аудиторії.

Крім того опитування продемонструвало, що читачі надають перевагу паперовим версіям реферативних журналів. Орієнтуючись на потреби користувачів, ми вирішили і надалі найпопулярніші серед читачів РЖ передплачувати в паперовій формі, а в електронній – залишити тільки ті реферативні журнали, які користуються найбільшим попитом у даному форматі.

У відділі працює сектор міжбібліотечного абонементу (МБА), який здійснює забезпечення користувачів необхідними документами з фонду НТБ Національного Університету “Львівська політехніка”, а за відсутності їх у фонді НТБ – з інших бібліотечних закладів та інформаційних установ.

Останнім часом до послуг МБА звертається незначна кількість користувачів, що вимагає від нас пошуку нових форм надання послуг.

Характерною рисою сучасної системи інформаційного обслуговування є налагодження зв'язків між бібліотекою та користувачем.

Тому у відділі виникла ідея запровадити комплекс заходів для налагодження цих зв'язків. На сайті бібліотеки розміщена реклама електронної послуги з МБА, яка надає можливість скористатися його послугами, навіть не виходячи з дому. Користувачу достатньо лише заповнити запропоновану форму запиту та лишити адресу поштової скриньки. Передбачено, що інформація про хід виконання запиту і замовлений документ буде повідомлятися на електронну адресу користувача. В перспективі, для зручності читачів бібліотеки, нами планується запровадити і таку нову послугу як електронна доставка документів.

Якщо у користувачів виникли питання щодо роботи бібліотеки, її послуг, або вони не знайшли необхідних відомостей, бажають висловити пропозиції або зауваження щодо

роботи бібліотеки, можуть скористатися ще однією новою послугою – «Електронне звернення». У найкоротший час, опрацьована відповідь буде надіслана на вказану користувачем електронну скриньку.

Вищезгадане дослідження, проведене у 2010 р., показало також, що більшість опитаних користувачів зацікавлені у використанні електронних варіантів журналів – 86 %. Проте значна частина з опитаних читачів непоінформована про електронні ресурси бібліотеки чи просто їх не використовує. У зв'язку з чим, повстала необхідність інформування про електронні бази даних та видання, якими можна скористатися в режимі online.

Для ефективного вирішення цього завдання було створено та представлено на Web-сайті бібліотеки віртуальні виставки: нових надходжень «Цікаві новинки іноземної журнальної періодики», тематична виставка «Нанонаука, нанотехнології та наноматеріали». Крім цього, на сайті бібліотеки, постійно розміщується найновіша інформація про видання наявні у підсобних фондах відділу обслуговування та про книжкові виставки, що експонуються у відділі.

Нещодавно була сформована електронна картотека «Виставки бібліотеки», яка містить бібліографічні відомості про видання, що експонувалися на традиційних книжкових виставках відділу.

На Міжнародну конференцію “Креативний урбанізм”, яка проходила в кінці травня у Національному Університеті “Львівська політехніка”, відділ підготував виставку “Кафедри “Містобудування” – 100 років”, яка отримала високу оцінку учасників конференції, серед яких було багато іноземців. Вони з зацікавленістю переглянули представлені на виставці рідкісні та цінні видання з фондів нашої бібліотеки.

Перспективи розвитку відділу полягають у трансформації його роботи як активної складової бібліотеки, що працює на

засадах науково-інформаційного центру університету, який забезпечує оперативну і якісну підтримку навчального і наукового процесів з максимальним використанням бібліотечних ресурсів і сучасних інформаційних технологій.

Відділ обслуговування науковою літературою, як структурний підрозділ бібліотеки робить все належне для збільшення відкритості та доступності фондів, створює максимально комфортні умови для праці читачів, і цим самим сприяє покращенню роботи бібліотеки в цілому.

Список використаних джерел:

1. Вилегжаніна Т. Бібліотечне обслуговування в сільській місцевості: стан і перспективи / Т. Вилегжаніна // Бібл. планета. – 2012. – № 1. – С. 4–5.
2. Гиббонс С. Методы выявления изменяющихся потребностей пользователей библиотеки / С. Гиббонс // Науч. и техн. б-ки. – 2013. – №1. – С. 78–84.
3. Грибков Д. Н. Виртуальное обслуживание как средство совершенствования библиотечного обслуживания / Д. Н. Грибков // Науч. и техн. Б-ки. – 2011. – № 12. – С. 41–44.
4. Животовська В. Г. Бібліотечно-інформаційні послуги та продукти в контексті взаємодії бібліотеки і користувача [електронний ресурс] / В. Г. Животовська // Електронні ресурси бібліотек: матеріали всеукр. наук.-практ. конф. директорів держ. та обл. університет. наук. б-к, 14–17 жовт. 2003 р., Кіровоград. – Електрон. Дан. – Кіровоград, 2003. – Режим доступу: <http://library.kr.ua/conference/zhivotovska.html> .– Назва з екрану. – Дата звернення: 25.06.2013
5. Ісаєнко О. Комплексне інформаційне обслуговування віддалених користувачів НБУВ: концепція, регламентувальна документація / О. Ісаєнко, Н. Каліберда // Вісн. Кн. палати. – 2012. – № 11. – С. 1–5.
6. Коваль Т. Маркетингові дослідження – головний чинник оптимізації бібліотечно-інформаційного обслуговування / Т. Коваль // Вісн. Львів. ун-ту. Серія Книгознавство

- бібліотекознавство та інформаційні технології. – 2012. – Вип. 7. – С. 182–188.
7. Лебедюк О. Вплив інформаційних потреб користувачів на модель обслуговування в бібліотеці вищого навчального закладу / О. Лебедюк // Вісн. Львів. ун-ту. Серія Книгознавство бібліотекознавство та інформаційні технології. – 2012. – Вип. 7. – С. 291–296.
 8. Лобузін К. Шляхи інтеграції бібліотечної діяльності до онлайнового середовища / К. Лобузін // Вісн. Кн. палати. – 2012. – № 7. – С. 1–5
 9. Ших В. Учёт возможности катастрофических событий и обеспечение устойчивого библиотечного обслуживания в цифровой среде / В. Ших // Науч. и техн. б-ки. – 2013. – № 1. – С. 85–93.
 10. Якушко Б. Оптимізація інформаційно-бібліотечного, інформаційно-аналітичного обслуговування користувачів на основі використання мережевих ресурсів ООН / Б. Якушко // Бібл. вісн. – 2011. – № 3. – С. 9–13.