

УДК 027.7:024:004

Кравчук Н. П.

Національний університет «Львівська політехніка»

## **НОВІ ФОРМИ І МЕТОДИ ІНФОРМАЦІЙНО-БІБЛІОТЕЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ У БІБЛІОТЕЦІ УНІВЕРСИТЕТУ**

**У статті подано опис інноваційної моделі процесу інформаційно-бібліотечного обслуговування користувачів, розглянуто її основні складові. Дано характеристику інформаційного простору відділу обслуговування науковою літературою, основу якого складає фонд документних ресурсів та вільний доступ до електронних ресурсів.**

**Ключові слова:** Інформаційно-бібліотечне обслуговування, документний фонд, електронні ресурси, вивчення інформаційних запитів.

Kravchuk N.

## **NEW FORMS AND METHODS OF INFORMATION LIBRARY SERVICE FOR USERS IN THE UNIVERSITY LIBRARY**

**The article describes of the innovation model of information library service process and considers its main components.**

**The characteristic information space service department scientific literature, which is the basis document resources and fund free access to electronic resources.**

**Keywords:** information and library service, document collection, electronic resources, analysis of information requests.

В умовах реформування системи вищої освіти, яка торкається всіх ланок діяльності вчз, звичайно не можна оминати місця і ролі бібліотечного обслуговування, оскільки кожному університетську бібліотеку слід розглядати як підсистему вищого навчального закладу.

Головним завданням сучасної університетської бібліотеки є підтримка навчання та наукових досліджень шляхом створення необхідних умов для доступу до інформації та бібліотечних послуг.

Обслуговування користувачів є провідною функцією сучасних бібліотек. Сьогодні, в умовах активного впровадження в бібліотечні процеси сучасних інформаційних технологій, процес обслуговування користувачів потребує не тільки технічного, а й змістовного оновлення, підвищення ефективності прогресивних видів обслуговування студентів, аспірантів, професорсько-викладацького складу та співробітників університету.

Питанням створення інформаційної концепції розвитку бібліотеки вищого навчального закладу, розповсюдження новітніх технічних засобів інформації, надання послуг в автоматизованому режимі присвячено низку публікацій українських бібліотекознавців та практиків бібліотечної справи, зокрема О. Ісаєнко [1] та Т. Колесникової [2].

Про роль бібліотеки у формуванні інформаційного середовища вчз наголошено у публікаціях Н. Ніколаєнко [3] та Л. Оніксимової [4]. Ролі бібліотечних працівників, «які добре розуміються на новітніх технологіях, спроможні продукувати оригінальні ідеї», присвячено статтю В. Білоус [5, с. 32]. Про впровадження нових форм і методів роботи в бібліотеках вчз України йдеться в публікаціях К. Лобузної [6] та В. Орехової [7].

Досвід роботи Науково-технічної бібліотеки Львівської політехніки з впровадження інноваційних бібліотечних технологій висвітлено в публікаціях І. Білоус [8], і, зокрема, у відділі обслуговування науковою літературою в публікації Н. Кравчук та Н. Лис [9].

Бібліотека Львівської політехніки постійно працює над створенням інформаційного ресурсного середовища для підтримки навчального та наукового процесів та інноваційної діяльності університету, надаючи студентам, викладачам, співробітникам закладу різноманітні бібліотечно-інформаційні послуги, притримуючись принципів відкритості та доступності.

У відділі обслуговування науковою літературою процес інформаційно-бібліотечного обслуговування здійснюється в наступних взаємопов'язаних напрямках:

- вивчення інформаційних потреб користувачів;
- інформаційно-ресурсне забезпечення;
- зміна ролі та функцій бібліотекаря в новому інформаційно-освітньому середовищі;
- просування інформаційних послуг в середовище університету.

Сучасні підходи в інформаційному обслуговуванні не можуть здійснюватися без **вивчення інформаційних потреб**, ступеня їх задоволення, визначення необхідності запропонованих ресурсів і послуг, рівня інформаційної культури користувачів.

Дослідження та реалізація побажань користувачів допомагають бібліотеці максимально повно сформувані спектр бібліотечно-інформаційних ресурсів та послуг. Відповіді на всі ці питання можна отримати здійснюючи моніторинг інформаційної діяльності шляхом анкетування користувачів.

Результати моніторингу використовуються при формуванні документного фонду, наукових і освітніх електронних ресурсів та під час розробки бібліотечно-інформаційних сервісів. Щорічне проведення таких опитувань дозволяє постійно оцінювати відповідність пропонованих послуг очікуванням користувачів, вивчати інформаційні запити та на їх підставі на відповідному рівні займатися інформаційно-ресурсним забезпеченням бібліотеки, і, зокрема, читального залу наукової літератури.

Так, у 2015 році працівниками відділу обслуговування науковою літературою проведено опитування користувачів, метою якого було дізнатися, що треба зробити для того, щоб бібліотека знову стала цікавим місцем для них. Нами була розроблена анкета, в якій читачі могли висловити свої думки та побажання, своє бачення вигляду сучасної бібліотеки.

В анкетуванні взяли участь 125 користувачів. Нам було цікаво, чи знають наші відвідувачі про те, що бібліотека має свій власний сайт та сучасні сервіси. Нас цікавило питання задоволення їхнього попиту ресурсами, які надає бібліотека в користування.

На жаль, тільки 53% користувачів знає про існування сайту бібліотеки і декілька разів відвідували сайт, 15% користувачів знає, що бібліотека має свою сторінку у соцмережі.

Значне місце в своїх відповідях користувачі приділяли зацікавленості в передплаті бібліотекою більшої кількості сучасних інформаційно-бібліографічних баз, і, зокрема, повнотекстових.

Крім того, користувачі відзначили, що хотіли б мати зони відпочинку із зручними меблями, сучасним інтер'єром та оргтехнікою, зони для колективної роботи у невеликих групах, так звані workshops. Користувачі наголошували на своїй зацікавленості у зустрічах із успішними людьми, проведення майстер-класів та інших цікавих заходів.

Користуючись результатами даного анкетування, ми зможемо максимально повно сформувані спектр бібліотечно-інформаційних ресурсів та послуг.

**Інформаційно-ресурсне забезпечення** бібліотеки сьогодні – це фонд документів і наукові та освітні електронні ресурси. Говорячи про організацію ресурсного фонду відділу обслуговування науковою літературою, зупинимось на деяких особливостях його організації.

Документний фонд читального залу, який становить понад 9 тисяч книжкових і 20 тисяч періодичних видань, є гарантом забезпечення різноманітних інформаційних запитів і потреб читачів. Кількісно це невеликий відсоток від загальної кількості фонду документів бібліотеки, але якісно за своїм змістом та призначенням, це сама актуальна та затребувана частина фонду.

Фонд читального залу постійно актуалізується. Ведеться постійна робота з документним фондом, що знаходиться у відкритому доступі, визначається його затребуваність. За рік до залу

надходить біля 300 примірників книг і 700 журналів. Усі нові надходження до бібліотеки, і, зокрема, єдині примірники, передаються одразу до читального залу і лишаються там до того часу, поки на них є попит. Згодом вони передаються до відділу основного книгозберігання і видаються вже за запитом користувачів. Відкритий доступ до інформаційних ресурсів читального залу формує новий тип відносин з користувачами, що робить процес пошуку інформації оперативним.

У читальному залі користувачам забезпечено доступ до електронних інформаційних ресурсів, таких як: електронний каталог, веб-сайт бібліотеки, електронний науковий архів у якому розміщені повнотекстові матеріали конференцій, журналів, вісників, надається доступ до баз даних online, журналів відкритого доступу.

Бібліотека працює над розширенням існуючих та створенням нових можливостей доступу користувачів бібліотеки до електронних джерел інформації, зокрема передплачуючи доступ до електронних повнотекстових книг видавництва «Центр учбової літератури», до ресурсів електронної бібліотеки друкованої періодики PressPoint.

Користувачам бібліотеки постійно пропонуються короточасні (тестові) доступи до ресурсів. Так, протягом 2014 року тривали тестові доступи до ресурсів і баз даних: наукометричної і реферативної бази Web of Science, бази періодичних видань East View, Кассіопея, повнотекстової бази BioOne з галузей біологічних, екологічних і природоохоронних наук, щотижневого електронного журналу The New England Journal of Medicine, щомісячного журналу Pediatric Neurology Briefs, колекції авторитетного світового економічного контенту IMF eLibrary, економічного порталу Business Monitor International, книжкового порталу «Кассіопея – сузір'я українських книжок», електронно-бібліотечної системи Book.ru, ресурсів електронно-бібліотечної системи «Лань», електронної колекції Консорціуму JSTOR.

Процес інформаційно-бібліотечного обслуговування у відділі обслуговування науковою літературою здійснюється, по-перше шляхом інтегрування фонду документів з електронними ресурсами, які вдало поєднуються, доповнюючи один одного, і по-друге, при тісній взаємодії внутрішнього інформаційного бібліотечного ресурсу з зовнішніми ресурсами, значно підвищується рівень доступності інформації.

Бібліотечна послуга стає актуальною і привабливою та успішно реалізує свою головну функцію – збільшення ресурсних можливостей відділу і бібліотеки в цілому.

Одним із головних чинників впровадження інноваційної моделі інформаційно-бібліотечного обслуговування є **зміна ролі та функцій бібліотекаря в новому інформаційно-освітньому середовищі.**

Успішність інновацій в організації роботи відділу залежить від персоналу, його фахового рівня та готовності до змін. Нові форми роботи вимагають від бібліотекаря високого професіоналізму, готовності до інновацій, вміння розвивати та підтримувати інформаційні компетенції користувачів бібліотеки. Система підвищення кваліфікації в бібліотеці в цілому, і у відділі зокрема, направлена на навчання персоналу, і в першу чергу спрямована на залучення його до інноваційної діяльності з урахуванням специфіки розвитку професії, особливо стратегічних завдань і корпоративної культури.

Для максимального задоволення читацьких потреб, орієнтації у сучасному потоці інформації, працівники відділу активно працюють в напрямку **просування інформаційних послуг в середовищі університету**, використовуючи низку нових способів інформування. Для діяльності наукової бібліотеки університету важливим є взаємозв'язок із кафедрами, які є головними організаторами наукової роботи, провідниками у впровадженні інноваційних ідей у навчальний процес. Відділ успішно практикує електронну розсилку адресних інформаційних повідомлень про нові надходження літератури, виставки та заходи, що проводяться у відділі.

Однією з нових форм обслуговування користувачів є залучення їх до роботи з електронними сервісами.

Ключовим інструментом дистанційного забезпечення інформаційних потреб користувачів та розширення бібліотечних послуг є сайт бібліотеки, який постійно оновлюється. Вже

традиційними стали рекламні повідомлення на сайті про виставки та нові надходження літератури у читальному залі.

Для зареєстрованих користувачів бібліотеки впроваджено додаткові online-сервіси: міжбібліотечний абонемент (МБА) та електронна доставка документів (ЕДД), «Питання-відповіді». Послугою МБА у електронному вигляді можна скористатися в режимі online. Користувачу достатньо заповнити запропоновану форму заявки. Все більш популярною серед наших користувачів набуває послуга ЕДД, яка дозволяє отримати інформацію, представлену в різних формах і форматах. Ця робота проходить у режимі реального часу. Дуже зручно, що ця інформація буде збережена для бібліотеки (в електронному архіві виконаних запитів), і, при необхідності, сканованими документами можна буде скористатися необмежену кількість разів.

Для підвищення ефективності обслуговування, ми проводимо моніторинг репозитаріїв та електронних каталогів інших бібліотек в пошуку потрібної інформації для читачів. Для максимального задоволення потреб наших користувачів ми неодноразово зверталися до наших колег із різних бібліотек, і зокрема бібліотеки Технічного університету м. Кракова, які знаходили потрібну для нас інформацію.

З 2014 року у відділі почав діяти новий сервіс «Питання-відповіді», за допомогою якого користувачі мають можливість отримувати професійні бібліографічні довідки та відповіді на виникаючі питання стосовно роботи бібліотеки чи її послуг. Усі ці сервісні послуги покращують співпрацю між користувачем і бібліотекою, збільшуючи відвідування сайту бібліотеки.

Нові методи використовуються і у виставковій роботі відділу. Поряд з традиційними книжковими виставками, які організовує відділ, напрям виставкової роботи все більше переміщається у віртуальне середовище. Це дозволяє користувачам зекономити час, акцентувати увагу на найцікавіших документах, позбавляє потреби безпосередньо переглядати первинний матеріал. Організовані віртуальні виставки мають необмежений термін експонування, доступу, дистанційного перегляду в мережі Інтернет.

Для більшого зацікавлення своїх користувачів відділ експериментує у формах подачі віртуального матеріалу, почав створювати віртуальні виставки у форматі pdf. Цей формат дозволяє оптимально зберегти та відобразити електронний варіант текстових документів, приєднати мультимедійні та гіпертекстові елементи, використати візуальні ефекти. У цьому форматі була підготовлена виставка присвячена 80-річчю будівлі НТБ «Скарбниця технічної літератури» та виставка «Кислюк Віталій Степанович», присвячена видатному вченому в галузі селенодезії й астрономії, випускнику Львівської політехніки.

Колектив книгозбірні та працівники відділу перебувають у постійному творчому пошуку з метою зацікавлення сучасного студента. Так, вже традиційними стали екскурсії-подорожі бібліотекою, під час яких провідні фахівці відділу проводять експрес-заняття з розкриття фондів читального залу та секторів відділу, правилами користування електронним каталогом, базами даних. Працівники відділу намагаються максимально задовольнити потреби студента і викладача потрібною інформацією. Так, в цьому році ми започаткували нову форму спілкування зі студентами та викладачами у вигляді комплексного заходу на певну тематику, в межах якого готується традиційна книжкова виставка, презентація, яка розкриває бібліотечні фонди та інформаційні ресурси по даній темі.

Підбиваючи підсумки, можна стверджувати, що можливість доступу до різних типів і видів інформації, їх комплексне поєднання, створення гнучкої системи інформаційного забезпечення та розширення спектру послуг і сервісів сприяє успішному задоволенню інформаційних потреб і запитів користувачів сучасної університетської бібліотеки.

#### **Список використаних джерел:**

1. Ісаєнко О. *Інноваційні бібліотечні технології інформаційного обслуговування* / Олександр Ісаєнко ; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. – К., 2011. – 158 с.

2. Колесникова Т. Впровадження інноваційної моделі бібліотеки університету як чинник глибокої інтелектуалізації бібліотечної професії / Т. Колесникова // Вісник Книжкової палати. – 2012. – № 11. – С. 21–22.
3. Ніколаєнко Н. Роль бібліотеки у формуванні науково-освітнього інформаційного простору внз / Н. Ніколаєнко // Вища школа. – 2013. – № 5. – С. 48–59.
4. Онисимова Л. Т. Современные тенденции в области информационного обеспечения научных работников и студентов Украинской академии банковского дела НТБ / Л. Т. Онисимова // Сучасна бібліотека: філософія, інновації, якість роботи : матеріали Міжнар. наук.-практ. конф., Харків, 23–26 квіт. 2013 р. – X. : ХНУ ім. В. Н. Каразіна, 2014. – С. 160–166.
5. Білоус В. Інноваційний клімат – обов'язкова умова розвитку бібліотеки вищого навчального закладу / В. Білоус // Бібліотечний форум України. 2015. – № 1. – с. 32–34.
6. Лобузін К. Шляхи інтеграції бібліотечної діяльності до онлайн-середовища / К. Лобузін // Вісник Книжкової палати. – 2012. – № 7. – С. 30–34.
7. Орехова В. В. Роль бібліотеки у формуванні інноваційної культури студентської молоді / В. В. Орехова // Сучасна бібліотека: філософія, інновації, якість роботи : матеріали Міжнар. наук.-практ. конф., Харків, 23–26 квіт. 2013 р. – X. : ХНУ ім. В. Н. Каразіна, 2014. – С. 167–173.
8. Белоус И. О. Основні засади інноваційного розвитку бібліотеки університету / І. О. Белоус // Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства : матеріали наук.-практ. конф., 12 листоп. 2009 р., Львів / Нац. ун-т «Львів. політехніка», Наук.-техн. б-ка. – Львів : Вид-во Нац. ун-ту «Львів. політехніка», 2009. – С. 5–12.
9. Кравчук Н. П. Нові форми задоволення запитів читачів у відділі обслуговування науковою літературою / Н. П. Кравчук, Н. В. Лис // Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства : матеріали п'ятої міжнар. наук.-практ. конф., 11–12 верес. 2013 р., Львів / Нац. ун-т «Львів. політехніка», Наук.-техн. б-ка. – Львів : Вид-во Львів. політехніки, 2013. – С. 464–473.