

Олена Бабічева,

заст. директора ЦНБ

Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна

Сучасне обслуговування користувачів у бібліотеці вищого навчального закладу

У статті показано, як застосування інформаційних технологій, а саме, автоматизованої реєстрації читачів, електронного каталога, електронного замовлення літератури, комунікаційної служби «Бібліотечний форум» дає змогу бібліотеці університету на високому рівні забезпечувати навчальний та науково-дослідний процеси, постійно розширювати аудиторію користувачів.

К л ю ч о в і с л о в а: бібліотека, автоматизація бібліотечних процесів, електронні ресурси, інформаційні технології, електронне замовлення літератури, дистанційне обслуговування читачів.

The information technologies use in the service process enables the university library to provide information for educational and scientific processes at a qualitatively higher level. The introduction of new forms of the library and information services, modern and convenient services expand the audience of the users giving them access to traditional and electronic resources of the library.

К е у w o r d s: automation, library, electronic resources, information technology, services.

Центральна наукова бібліотека Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна за роки свого існування (30 січня 2013 р. їй виповнилось 208 р.) збирає унікальний фонд документів з усіх галузей науки від рукописних видань до сучасних електронних носіїв інформації, зберегла багаті традиції бібліотечної діяльності, започаткувала нові форми обслуговування читачів з використанням інформаційних технологій, автоматизації. Фонд ЦНБ на сьогодні становить майже 3 400 000 документів. Щорічно бібліотека обслуговує 50 000 користувачів, які отримують більш ніж 1 200 000 примірників видань. Розуміючи вимоги часу та забезпечуючи важливі процеси навчання, розвитку науки, університетська бібліотека, насамперед, прагне удосконалювати свою сервісну діяльність [1, с. 32].

ЦНБ має більш ніж 15-річний досвід автоматизованого обслуговування читачів у читальних залах, на абонементях. Розпочавши цю роботу однією з перших в Україні, бібліотека постійно запроваджувала нові послуги, розширювала можливості читачів, забезпечувала їм нові канали доступу до інформації. Головним її пріоритетом було – створити нове інформаційне середовище, в якому читачі почували б себе комфортно, вільно орієнтувалися та мали змогу максимально повно задовольняти свої інформаційні потреби.

До 2012 р. бібліотека працювала за французьким програмним забезпеченням Liber-Media. Потім було введено нове програмне забезпечення Absotheque Unicode, розроблене ЗАТ «Компанія ЛИБЕАР». Зміну програмного забезпечення зумовили сучасні технічні можливості та дедалі зростаючі потреби користувачів бібліотеки. Absotheque Unicode – нова інтегрована сис-

тема для управління бібліотеками. Система охоплює всі функції сучасних програм для автоматизації бібліотек та надає нові унікальні можливості. Повне використання веб-технологій дає змогу організувати роботу з системою через мережу Intranet/Internet. Вона здатна динамічно розвиватися, має просту процедуру оновлення, є можливість допрацьовувати систему, реалізовувати нові функції. Усі функції Liber-Media набули свого розвитку в Absotheque Unicode.

ЦНБ як бібліотека вишу обслуговує особливі категорії користувачів, інформаційні запити яких направлені, насамперед, на забезпечення навчання, освіти, розвитку науки. Але завдяки активному застосуванню інформаційних технологій в обслуговуванні бібліотеці вдалося розширити коло своїх користувачів. Крім традиційних категорій – студенти, аспіранти, викладачі, науковці, співробітники університету, – ЦНБ нині обслуговує викладачів, науковців інших вишів та наукових установ, працівників закладів культури та ін. Користувачами бібліотеки дедалі частіше стають викладачі, науковці, аспіранти, студенти зарубіжних країн, які перебувають у Харкові за програмами обміну або на стажуванні.

Прагнучи розширення кола користувачів, бібліотека розпочала обслуговування студентів 4–6 курсів усіх вишів Харкова та інших міст, а також учнів 9–11 класів. Справа у тому, що багаті фонди ЦНБ потрібні були студентам старших курсів для написання курсових, дипломних робіт. Учні випускних класів шкіл – майбутні абітурієнти, студенти – також потребували серйозної наукової літератури. Крім того, багато учнів шкіл беруть участь у різних олімпіадах, конкурсах, є членами Малих академій наук, тож користуватися бібліотекою їм вкрай необхідно.

Кожна категорія користувачів має свої інформаційні потреби, мотиви для відвідування бібліотеки, своє бачення послуг, свої вимоги до комфорту. Однак всі вони виграли від введення ЦНБ автоматизованого обслуговування та розширення спектру послуг.

Взяти хоча б автоматизацію реєстрації (перереєстрації) користувачів ЦНБ. Інновація суттєво спростила цей процес. З 1997 р. бібліотека приступила до виготовлення пластикової реєстраційної картки користувача та створення бази персональних електронних формулярів. Електронний формуляр користувача став єдиним для усіх пунктів обслуговування бібліотеки. А таку важливу і досить тривалу роботу, як запис першокурсників, ознайомлення їх з бібліотекою та отримання перших комплектів підручників вдалося організувати у стислі строки – 20 факультетів за 7–10 днів. Була відпрацьована система створення до початку занять (до 1 вересня) бази електронних формулярів користувачів-першокурсників за наказами про їх зарахування до університету та відомостями про персональні дані з деканатів. Завдяки цьому усі першокурсники з першого дня навчання в університеті можуть користуватися фондами ЦНБ.

З 2004 р. бібліотека активно використовує можливості Інтернету. Введено нову послугу – електронне замовлення літератури. Цілодобово через Інтернет користувачі можуть замовляти літературу на абонемент чи в читальні зали. Електронне замовлення унеможливило отримання відмовлень, адже воно приймається лише на ту літературу, яка на час замовлення вільна для видачі. Електронний каталог ЦНБ, який ведеться з 1991 р., нині містить більше 700 000 записів, близько 1 000 000 примірників. Для зручності користувачів доступ до електронного каталогу та електронного замовлення літератури у бібліотеці надається не тільки у залі електронного каталогу, а й у всіх пунктах обслуговування: читальних залах, абонементних, у залі традиційних каталогів, а також з усіх комп'ютерів університету, де є вихід в Інтернет. На сторінці електронного каталогу розміщено докладну інструкцію з користування. Усі користувачі можуть самостійно освоїти роботу з пошуку та замовлення літератури через Інтернет. Хоча у залі електронного каталогу завжди можна отримати допомогу від консультанта.

Через Інтернет також надається доступ до власного електронного формуляра. Працюючи з ним, користувачі мають змогу самостійно контролювати терміни повернення літератури, переглядати поточні видачі, історії власних пошуків у електронному каталозі, бронювання, історії усіх видач тощо.

Важливою послугою для користувачів є створення персональної електронної «Книжкової полиці», куди користувач може відбирати цікаву йому літературу за результатами пошуку і зберігати її. «Книжкову полицю» можна корегувати, доповнювати, а також у разі необхідності одразу зі списку замовляти документи

на абонемент чи до читального залу, не переходячи до сторінки електронного замовлення.

Для ЦНБ одним з головних принципів в обслуговуванні є відкритість та доступність інформаційних ресурсів. У читальних залах бібліотеки фонди перебувають у відкритому доступі. Це дає змогу залучити користувачів до самостійної роботи з фондом. Вони можуть отримувати найповнішу інформацію про всі документи вже у читальному залі. Фонди залів оснащені роздільниками трьома мовами (українською, російською, англійською), що сприяє орієнтації під час підбору літератури, допомагає знаходити необхідні розділи науки. Збереження фондів контролюється системою захисту проти несанкціонованого виносу (магнітні ворота, магнітні етикетки на книгах) та автоматизованим переобліком фондів. За допомогою переносного накопичувального сканера автоматизований переоблік проводиться дуже швидко. Головне, що ця процедура не вимагає повернення літератури читачами. Особливо важливо це для абонементів, де користувачі не відчувають незручності дострокового повернення необхідної їм літератури для проведення переобліку. Переносним сканером зчитуються штрих-коди усіх книг, результати зчитувань заносяться до системи, яка за відповідною програмою проводить порівняння з даними про фонд та видає результати ідентифікації: відповідність даним фонду, дані про літературу, видану читачам на момент переобліку, дані про літературу, якої не вистачає.

ЦНБ намагається якомога повніше задовольняти інформаційні потреби користувачів, надавати їм у користування усі свої ресурси. Студентам та аспірантам дозволено користування науковою літературою через абонемент, а для науковців зняті обмеження на кількість одночасно отриманої літератури в електронному формулярі. Терміни користування літературою можна продовжувати, у т. ч. телефоном. Ще у 1998 р. абонемент наукової та художньої літератури першим розпочав обслуговування студентів, аспірантів, науковців у автоматизованому режимі із застосуванням технології штрих-кодування. Сьогодні автоматизоване обслуговування поширене на абонементи навчальної літератури, що суттєво прискорило обслуговування студентів у період масової видачі та повернення комплектів підручників.

Популярність Інтернету, поширення комунікаційних технологій стимулюють розвиток дистанційного інформаційно-бібліотечного обслуговування. З 2007 р. на сайті ЦНБ працює довідково-бібліографічна служба «Віртуальний бібліограф» для обслуговування віддалених користувачів ЦНБ за допомогою Інтернету. Виконуються тематичні, фактографічні та адресні довідки на базі традиційних та електронних ресурсів бібліотеки, а також здійснюється пошук інформації у мережі Інтернет. Особливістю цієї розробки є те, що база даних архіву виконаних довідок структурована за науками, передбачені окремі входи для користувача та бібліографа, працює

система ідентифікації користувачів через базу даних, у якій створено електронні формуляри [2, с. 185].

Для самостійного навчання користувачів інформаційній грамотності розроблено та розміщено на сайті матеріали курсу, який є складовою частиною електронної версії занять з «Основ бібліотечно-бібліографічної та інформаційної грамотності» для дистанційне навчання. До електронної версії занять входять модулі: «Пошук у електронному каталозі», «Пошук у традиційних каталогах», «Правила опису джерел та складання бібліографічних списків літератури». Мета такого курсу – навчити користувачів швидко та ефективно орієнтуватися в ресурсах ЦНБ; самостійно працювати з цими ресурсами; правильно та грамотно їх використовувати; складати бібліографічні списки до наукових робіт згідно з існуючими вимогами. Модулі курсу розташовано окремими текстами з наочними матеріалами, що дає змогу неодноразово звертатися до курсів у зручному темпі. Курси викладено двома мовами – українською та російською.

З 2006 р. у онлайн-режимі працює комунікаційна служба «Бібліотечний форум» для зворотного зв'язку з користувачами, який допомагає бібліотекарям бачити свою установу очима читачів, виявляти проблеми, з якими вони стикаються, реагувати на побажання, які висловлюються на його сторінках. Усі зауваження користувачів уважно розглядаються та враховуються у подальшій роботі бібліотеки.

У Центрі інтернет-технологій доступ до ресурсів Інтернету надається усім користувачам ЦНБ ще з 1996 р. Динамічний розвиток нових технологій, поява сучасних високотехнологічних персональних пристроїв з доступом до Інтернету та зростання кількості користувачів, які мають такі пристрої (особливо студенти), – все це вимагає від бібліотеки відповідної реакції, застосування певної практики в обслуговуванні. З 2011 р. територія ЦНБ – це зона WI-FI, вільного доступу до ресурсів Інтернету для роботи та навчання. Це дає змогу користувачам працювати зі своїми пристроями, використовуючи Інтернет у будь-якому місці бібліотеки. В інформаційному центрі «Вікно в Америку» ЦНБ користувачам надаються сучасні пристрої для читання електронних книг – рідери та планшетні комп'ютери, з якими також можна працювати в Інтернеті.

Вивчаючи досвід зарубіжних бібліотек вищих навчальних закладів з інформаційно-бібліотечного обслуговування, ЦНБ як методичний центр бібліотек вищів Харківського регіону ставить перед собою завдання створення єдиного інформаційного середовища цих бібліотек: можливість створення розподіленого каталогу та запровадження Єдиної реєстраційної читацької картки для взаємовикористання бібліотечних ресурсів як традиційних, так і електронних, у т. ч. створених спільно.

У грудні 2012 р. Центральною науковою бібліотекою за підтримки Академічної бібліотеки Латвійсько-

го університету було організовано обмін досвідом з бібліотеками Латвії. Академічна бібліотека Латвійського університету є партнером ЦНБ і сприяє обміну досвідом між бібліотеками вищів Харкова та бібліотеками Латвії. У семінарі з обміну досвідом взяли участь представники провідних бібліотек вищих навчальних закладів Харкова: ЦНБ ХНУ імені В. Н. Каразіна, НБ НУ «Юридична академія України», НБ ХНУ радіоелектроніки.

Учасники зібрання були поінформовані про те, що у Латвії створено Бібліотечно-інформаційний консорціум, який об'єднує 13 провідних бібліотек різних відомств. З 2001 р. тут діє Проект «Єдина читацька картка», який дає змогу користувачам вільно обслуговуватись у будь-якій з бібліотек Консорціуму, навіть, якщо вони розташовані у різних містах.

Найбільші бібліотеки Латвії, створивши цифрові бібліотеки, забезпечують своїм користувачам доступ до відцифрованого культурного надбання та надають вченим інструменти для нових досліджень. Уже зараз у цифрових бібліотеках Латвії доступні колекції книг, періодичні видання, карти, зображення та інші документи [3].

Бібліотеки вищих навчальних закладів Харкова також розглядають можливість застосування єдиної системи обслуговування та використання ресурсів в умовах різних автоматизованих систем, котрі введені та працюють у бібліотеках.

Нова бібліотечна система Absothegue Unicode, яка введена у ЦНБ, уможливує взаємодію з іншими автоматизованими системами через протокол Z39.50 – роботи у зведених каталогах. Усі функції системи можуть бути доступними у корпоративній мережі бібліотек, у т. ч. робота мережі бібліотек з єдиною базою. За такої ситуації цілком актуальним є створення для системи бібліотек регіону Єдиної читацької картки.

Маючи певні технічні можливості, володіючи досвідом роботи провідних зарубіжних бібліотек, ЦНБ передбачає подальше вдосконалення форм і методів обслуговування користувачів, адже без сучасних технологій неможливо донести інформацію, яку зберігає бібліотека, до широкого кола читачів, у т. ч. і до віддалених.

Список використаних джерел

1. *Бабичева Е.* Современные технологии – современное обслуживание // Бібліотечний форум України. – 2005. – №1. – С. 32–33.
2. *Бабичева О.* Використання нових технологій у бібліотечно-інформаційній практиці : з досвіду роботи Центральної наукової бібліотеки Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна // Вісник Львів. ун-ту. – Серія : Книгозн. бібліот. інф. технол. – 2009. – Вип. 4. – С. 183–187.
3. *Digitālā bibliotēka [Електронний ресурс] // Latvijas Nacionālajā bibliotēkā.* – Режим доступу : <http://www.lnb.lv/lv/digitala-biblioteka>. – Загол. з екрана.