

УДК 027.54(477):024:004

**Людмила Беліна**, зав. відділу НБУВ

**Юрій Голубєв**, наук. співробітник НБУВ

**Людмила Коновал**, в. о. мол. наук. співробітника НБУВ

## **КОМП'ЮТЕРНІ ТЕХНОЛОГІЇ ЯК НЕВІД'ЄМНА СКЛАДОВА ІНФОРМАЦІЙНО-БІБЛІОТЕЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ НАУКОВОЇ БІБЛІОТЕКИ**

Автори статті характеризують сучасну технологію обслуговування користувачів у НБУВ з використанням інформаційних технологій. Показано переваги порівнянно з традиційними технологіями.

Сьогодні людство живе в епоху розбудови інформаційного суспільства. Проблема його формування, вироблення основоположних засад та принципів діяльності було присвячено Всесвітній саміт, який проходив у Женеві у грудні 2003 р. Учасники зібрання засвідчили загальне прагнення та рішучість побудувати орієнтоване на інтереси людей, відкрите для всіх і спрямоване на розвиток людства інформаційне суспільство. У такій спільноті кожна людина має змогу створювати інформацію, знання, користуватися і обмінюватися ними з метою забезпечення та створення умов для максимально повної реалізації потенціалу окремих людей, громад і народів<sup>1</sup>.

Одне із чільних місць серед соціальних інститутів інформаційного суспільства належить бібліотекам. Ми підтримуємо думку науковців про те, що така ситуація є цілком закономірною, адже:

« бібліотеки – це справжні каталізатори не тільки соціально-культурної, але й інформаційно-комунікативної складової суспільного прогресу;

---

<sup>1</sup> Документи ЮНЕСКО о построении информационного общества // Библиотечное дело – XXI век: науч.-практ. сб. – 2005. – Вып. 1 (9). – С. 4–45.

- è бібліотеки – найбільш демократичний інформаційний офіційний інститут, саме тут особистість є суб'єктом, який вільно здійснює свій вибір;
- è інформаційний ресурс бібліотек не обмежується часом і простором; великі бібліотеки, з одного боку, – це сховища документів, всього, що створено і створюється, а з іншого, – завдяки сучасним технологіям – двері у світ інформації;
- è сучасна бібліотека забезпечує розширення доступу до інформації за рахунок її організації, наукового опрацювання, переведення в електронну форму;
- è фонди бібліотек за своєю сутністю найбільш наближені до потреб населення [1; 3; 8].

Наукова бібліотека в умовах інформаційного суспільства набуває особливої ваги, оскільки «з посередника між виробниками та користувачами інформаційних ресурсів вона трансформується в системоутворюючу ланку інформаційної сфери»<sup>2</sup>. Поряд з масмедійними засобами, Інтернетом та іншими джерелами інформації бібліотека залишається сильним конкурентом у сфері забезпечення доступу до інформації, оскільки виступає інститутом, місією якого протягом багатьох років було накопичення, зберігання та поширення знань, зафіксованих у друкованих джерелах. Така висока оцінка ролі бібліотеки у житті людства ставить нові, значно вищі вимоги до всього спектру послуг, які традиційно надає бібліотека як культурно-інформаційний інститут суспільства.

Перед сучасною науковою бібліотекою стоїть складне завдання, яке полягає в «актуалізації і наближенні до читача найцінніших у інформаційно-когнітивному відношенні документів»<sup>3</sup>. Воно може бути вирішене лише після детального вивчення структури і змісту професійних інформаційних потреб всіх користувачів бібліотеки та їх інформаційно-комунікативної діяльності, спрямованої на задоволення цих потреб.

Забезпечення реалізації інформаційно-документної та комунікативної функцій, які є одними з головних у роботі бібліотеки, передбачає вирішення низки завдань:

- підвищення якості задоволення запитів користувачів;
- скорочення кількості відповідей на замовлення;
- досягнення оптимальних термінів виконання замовлень.

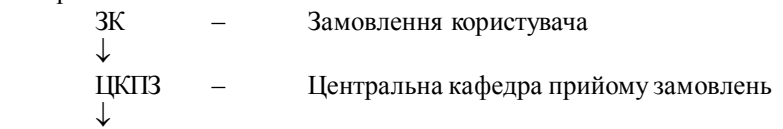
<sup>2</sup> Костенко, Л. Й., Сорока, М. Б. Бібліотека інформаційного суспільства // Бібліотечний вісник. – 2002. – № 3. – С. 33–38.

<sup>3</sup> Михайло Слободяник. Наукова бібліотека: еволюція структури і функцій. – К., 1995. – С. 116.

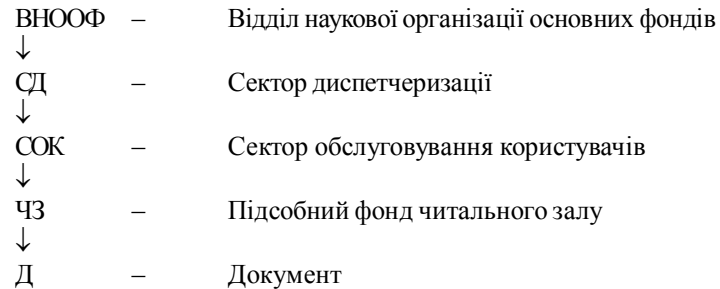
Наукові дослідження, які проводилися з метою пошуку шляхів вдосконалення технології обслуговування користувачів, показали, що «кардинально поліпшити оперативність обслуговування читачів з основного книгосховища на підставі зміни технології в принципі неможливо. Це можна здійснити лише комплексно, вдосконалюючи технологію документного забезпечення у підсистемі ресурсо-використання»<sup>4</sup>. Більш якісного обслуговування можна досягти, максимально наблизивши до читачів активну частину фонду, яка користується підвищеним попитом.

До структури Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського входять понад 40 підрозділів, на базі яких створено галузеві та спеціалізовані читальні зали, що мають власні фонди. Це, зокрема, читальний зал обслуговування читачів літературою гуманітарного профілю, читальна зала обслуговування читачів літературою природничого та технічного профілю, читальна зала відділу довідково-бібліографічного обслуговування, читальні зали Фонду президентів України, Фонду публікацій ООН, бібліотекознавчої літератури, періодичних видань, зарубіжної україніки, відділу образотворчого мистецтва та ін. Починаючи з 2006 р., перший обов'язковий примірник документів почав надходити до підсобних фондів галузевих та спеціалізованих читальних зал. Яким чином це вплинуло на технологію обслуговування користувачів та шлях проходження замовлень на документи?

Згідно з чинними нормативними документами та технологічними інструкціями, замовлення на документи з відділу наукової організації основного фонду (ВНООФ) приймаються черговим бібліотекарем центральної кафедри прийому замовлень (ЦКПЗ). Замовлення, прийняті протягом 30 хв., формуються в одну партію, яка відправляється до фонду основного зберігання. За наявності документа на місці зберігання замовлення виконуються протягом 1 год. 30 хв. Якщо документ відсутній у книгосховищі, але один з його примірників зберігається у підсобних фондах читальних зал бібліотеки, на бланку замовлення вказується його місцезнаходження. Замовлення повертається користувачеві і може бути виконане в одній із зал протягом 5–10 хв. Отже, шлях замовлення можна зобразити схематично так:



<sup>4</sup> Там само. – С. 152.



Як бачимо, на отримання користувачем документа потрібен тривалий час. Та й навантаження на співробітників фонду основного зберігання не знижується, оскільки пошук документа із необхідним шифром теж займає час незалежно від наявності книги на місці зберігання. Постає логічне запитання: як скоротити шлях замовлення і підвищити ефективність обслуговування користувачів?

Вихід із цієї ситуації гранично простий. Він полягає в інформуванні користувачів про місцезнаходження примірників документа ще на етапі його пошуку чи замовлення. На жаль, лише незначний відсоток користувачів є «професійними читачами», які можуть легко зорієнтуватися у системі обслуговування, у структурі бібліотеки та шляхах пошуку необхідної інформації. Здебільшого до бібліотеки приходять користувачі, які не знають про підсобні фонди галузевих читальних залів чи навіть про існування таких залів.

Гадаємо, варто прислухатися до думки Н. Ф. Самохіної, яка вважає, що «доцільним є не створення фактично електронного каталогу на підсобні фонди, а у загальному електронному каталозі бібліотеки робити позначку в разі, коли видання знаходиться у підсобному фонді. Такі позначки могли б одразу зорієнтувати читача до правильного шляху пошуку потрібного видання, тобто до звернення у конкретний фонд відділу обслуговування, що значно б скоротило час одержання користувачем замовленого інформаційного джерела»<sup>5</sup>. Окрім такої позначки, до запису у електронному каталозі бібліотеки варто було б додати шифри зберігання документів у підсобних фондах читальних зал, що суттєво зменшило б час отримання необхідного документа. Від створення електронних каталогів підсобних фондів теж не потрібно відмовлятися, адже вони могли б стати

<sup>5</sup> Самохіна, Н. Ф. Адаптація інформаційно-бібліотечного сервісу до потреб користувачів // Документознавство. Бібліотекознавство. Інформаційна діяльність: Проблеми науки, освіти, практики: Зб. матеріалів міжнарод. наук.-практ. конф., Київ, 25–26 травня 2004 р. – К., 2004. – С. 112.

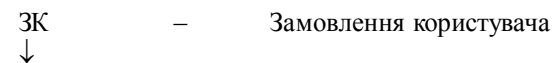
гарною альтернативою традиційним паперовим каталогам. Поки що ні електронні каталоги підсобних фондів, ні інформація про місцезнаходження документів у електронному каталозі бібліотеки для читачів не доступні.

Таким чином, проблема інформування користувачів залишається актуальною сьогодні. Забезпечення комунікації «інформація про документ → читач» гарантує посилення інформаційно-документної функції бібліотеки. Оскільки повідомлення про місцезнаходження документів не здійснюється на етапі пошуку користувачем необхідних інформаційних джерел у каталогах, – це завдання має вирішуватися під час процесу замовлення літератури. Але таке можливе лише при впровадженні автоматизованих технологій. Саме використання комп'ютерних технологій у бібліотечно-інформаційній діяльності надає цілий спектр нових, раніше недоступних для бібліотекаря чи інформаційного працівника, можливостей та дозволяє спростити багато одноманітних операцій, підвищити їх продуктивність.

У Національній бібліотеці України імені В. І. Вернадського вже автоматизовано такі традиційні технологічні процеси: наповнення баз даних нових надходжень, комплектування, каталогізація та систематизація документів. Значним досягненням Національної книгозбірні є створення електронної бази даних відомостей про читачів. Все це дало змогу перейти до впровадження комплексної автоматизованої системи обслуговування користувачів (КАС). Її фундаментальною основою є автоматизована технологія обробки нових надходжень, яка забезпечує наповнення баз даних електронного каталогу. Використання останніх дає змогу автоматизувати технології прийому та оброблення замовлень.

На першому етапі роботи з КАС у межах відділу обслуговування основними фондами НБУВ було створено автоматизовані робочі місця «Прийом замовлень» та «Диспетчер».

На центральній кафедрі прийому замовлень, використовуючи бази даних електронного каталогу, співробітник перевіряє наявність примірників документа, який замовляє користувач, у підсобних фондах читальних зал. Якщо документ є у підсобному фонді, замовлення користувача не направляється у книгосховище на виконання, а відразу дається відповідь, у яку із зал потрібно звернутися користувачеві, де протягом 5–10 хвилин він отримає необхідний документ. Таким чином, схематичний ланцюжок шляху замовлення значно скорочується:



ЦКПЗ	–	Центральна кафедра прийому замовлень
↓		
ЧЗ	–	Підсобний фонд читального залу
↓		
Д	–	Документ

Перевірка замовлень на ЦКПЗ дала змогу не лише суттєво скоротити час виконання замовлень, але й зменшити кількість відповідей «уточнити шифр», оскільки усунення помилок, допущених користувачами, відбувається під час замовлення документа. Аналогічна робота з доопрацювання відповідей «уточнити шифр» здійснюється і на АРМі «Диспетчер».

Нині триває перехід до наступного етапу вдосконалення КАС, який полягає у розробленні технології автоматизованої реєстрації замовлень користувачів. Робота здійснюється за допомогою програми «Шифри», розробленої науковим співробітником відділу каталогізації Ю. В. Голубевим.

Використання програми «Шифри» значно розширює можливості співробітників під час прийому замовлень та їх аналізу. Розглянемо основні функції програми детальніше.

Основною функцією програми є автоматизований пошук документа у базах даних електронного каталогу із зазначенням кількості та місцезнаходження його примірників. Найбільш суттєве удосконалення – розширення доступу до баз даних електронного каталогу та наявність єдиного діалогового вікна для пошуку всіх видів документів. Програма здійснює пошук документа за шифром у 12 БД, які охоплюють майже всі фонди бібліотеки:

- БД книг українською та російською мовами;
- БД періодики українською та російською мовами;
- БД книг залу зарубіжної україніки;
- БД книг східно-європейськими мовами;
- БД книг західно-європейськими мовами;
- БД книг з колекції македоніки;
- БД книг турецькою, азербайджанською мовами;
- БД книг грецькою мовою;
- БД періодики західно-європейськими мовами;
- БД періодики східно-європейськими мовами;
- БД періодики з колекції македоніки;
- БД періодики турецькою, азербайджанською мовами.

Під час реєстрації співробітник АРМу «Прийом замовлень» за допомогою серії діалогових вікон задає параметри пошуку документа (шифр, частина (для багатотомників), рік та номер випуску (для періодичних видань)). Програма переглядає бази даних для знаходження запису з поданими параметрами, виводить його на екран для перегляду та запам'ятовує поля, необхідні для подальшої обробки. Якщо в базах даних електронного каталогу відсутній запис про необхідний документ, програма робить додатковий запит про його вихідні дані: рік видання, том, номер випуску.

Під час реєстрації замовлень також здійснюється автоматична фіксація повної дати, порядкового номера путівки та часу замовлення. Час фіксується точно, з розмежуванням часу вводу шифру, часу перегляду запису та часу реєстрації замовлення.

Програмою передбачена можливість реєстрації номера читацького квитка за допомогою скануючого пристрою чи вводом з клавіатури співробітником. Так операція дозволить отримувати об'єктивну інформацію про контингент користувачів бібліотеки та про замовлення кожного читача.

Замовлення, зареєстровані на центральній кафедрі прийому замовлень, можуть бути відображені у вигляді списку у HTML-форматі на АРМі «Диспетчер», що суттєво допомагає у здійсненні з'ясувань. Зручний інтерфейс та доступна пошукова інструкція дає змогу диспетчеру переглянути замовлення, зареєстровані під час останньої путівки, вчора чи навіть декілька тижнів тому. Пошук необхідного замовлення на документ можна здійснювати за шифром, назвою та за номером читацького квитка. В усіх варіантах відображається запис з бази даних електронного каталогу, який містить повний бібліографічний опис, перелік примірників документа, дату і час замовлення, номер читацького квитка. Інформація про час реєстрації замовлення дозволяє контролювати проходження замовлень та за надходженням документів із фонду основного зберігання до відділу обслуговування користувачів.

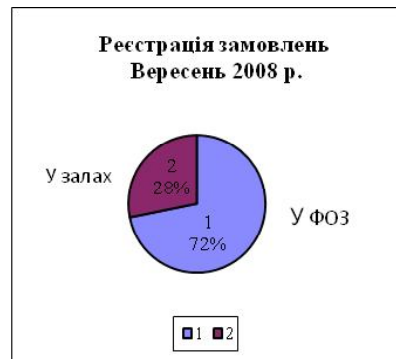
Технологія автоматизованої реєстрації замовлень дає змогу здійснювати повноцінний моніторинг замовлень користувачів. Зокрема, вторинна обробка та аналіз замовлень дозволяє отримати таку інформацію:

- кількісне співвідношення різних категорій користувачів бібліотеки;
- документи яких галузей знань користуються підвищеним попитом користувачів;
- які документи потребують першочергового внесення до баз даних електронного каталогу;

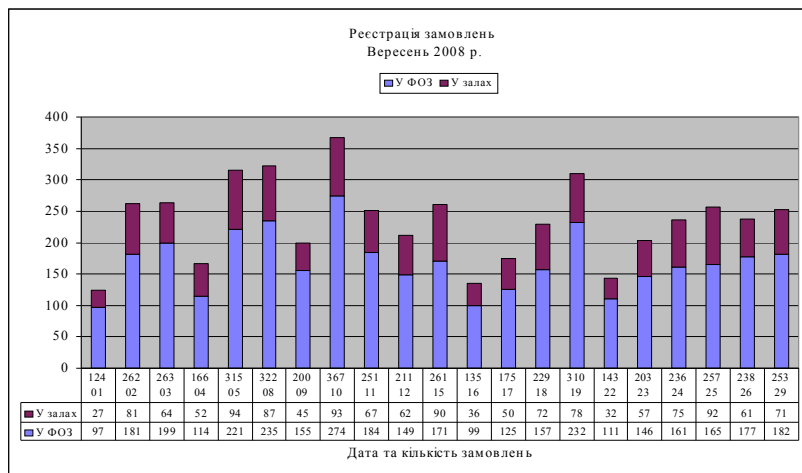
- скільки часу необхідного для обробки одного замовлення;
- кількість замовлень, направлених до підсобних фондів та до фонду основного зберігання тощо.

Проілюструємо дані про кількісне співвідношення замовлень, які направлялися до фонду основного зберігання та до підсобних фондів читальних зал у вересні 2008 р. на АРМі «Прийом замовлень», за допомогою діаграм:

Використання технології автоматизованої реєстрації замовлень користувачів дає змогу відправляти до підсобних фондів читальних зал 25–30 % перевірених замовлень. Це суттєво поліпшує якість обслуговування користувачів та зменшує навантаження на співробітників фонду основного зберігання і сектора обслуговування користувачів.



1 – зареєстровані замовлення, направлені до ФОЗ;  
2 – замовлення, направлені до підсобних фондів читальних зал.



## Висновки

1. Для реалізації інформаційно-документної функції наукової бібліотеки необхідно забезпечити доступ до інформаційних джерел як оптимально короткий час.

2. Поліпшення якості обслуговування користувачів можливе лише при поєднанні традиційних технологічних процесів з автоматизованими технологіями.

3. Використання технології автоматизованої реєстрації замовлень забезпечує реалізацію комунікації «інформація про документ → читач» під час процесу замовлення літератури.

4. Подальше вдосконалення комплексної автоматизованої системи обслуговування користувачів необхідно здійснювати в декількох напрямках:

- продовжувати розроблення і впровадження автоматизованих систем з використанням штрих-кодів для однозначної ідентифікації видань на етапі обробки і формування електронного каталогу, реєстрації користувачів, прийому замовлень на документи, автоматизації реєстрації видачі документів у підсобних фондах читальних зал;
- створити електронні каталоги підсобних фондів;
- сформуванню достатню комп'ютерну сферу для читачів і для співробітників.

## Список використаної літератури

1. *Воскобойнікова-Гузєва, О. В.* Бібліотекознавство в контексті розвитку інформаційних технологій / *О. В. Воскобойнікова-Гузєва* // Документознавство. Бібліотекознавство. Інформаційна діяльність: проблеми науки, освіти, практики: зб. матеріалів міжнар. наук.-практ. конф., 25–26 травня 2004 р. / Держ. акад. керівних кадрів культури і мистецтв. – К.: ДАКККиМ, 2004. – С. 68–70.

2. Документи ЮНЕСКО о построении информационного общества // Библиотечное дело – XXI век: науч.-практ. сб. – 2005. – Вып. 1 (9). – С. 4–45.

3. *Зайцев, В. Н.* Информатизация как инструмент формирования гражданского общества [Електронний ресурс] / *В. Н. Зайцев* // Библиотекосведение. – 2005. – № 1. – С. 25–29. – Режим доступу: [http://www.library.ru/1/kb/articles/article.php?a\\_uid=134](http://www.library.ru/1/kb/articles/article.php?a_uid=134). – Назва з екрану.

4. *Костенко, Л. Й.* Библиотека информационного общества [Електронний ресурс] / *Л. Й. Костенко, М. Б. Сорока* // Бібл. вісн. – 2002. – № 3. – С. 33–38. – Режим доступу: <http://192.168.2.2/articles/2002/02ksbis.htm>. – Назва з екрану.

5. *Самохіна, Н. Ф.* Адаптація інформаційно-бібліотечного сервісу до потреб користувачів / *Н. Ф. Самохіна* // Документознавство. Бібліотекознавство. Інформаційна діяльність: проблеми науки, освіти, практики. – С. 111–113.

6. *Свобода, А.* Особливості організації інформаційного обслуговування читачів універсальної наукової бібліотеки у новому інформаційному середовищі

[Електронний ресурс] / А. Свобода // Бібл. вісн. – 2003. – № 4. – С. 2–7. – Режим доступу: <http://www.nbu.gov.ua/articles/2003/03sa0nis.pdf>. – Назва з екрану.

7. Слободяник, М. Наукова бібліотека: еволюція структури і функцій. / Михайло Слободяник. – К.: Ред. журн. «Бібл. вісн.», 1995. – 268 с.

8. Шрайберг, Я. Я. Роль библиотек в обеспечении доступа к информации и знаниям в информационном веке / Я. Я Шрайберг // Научные и технические библиотеки. – 2008. – № 1. – С. 7–46.

УДК 027.54(477):025.171:004

**Лідія Яременко,**  
директор Інституту архівознавства НБУВ,  
канд. іст. наук

## **ДОКУМЕНТНІ РЕСУРСИ АРХІВНОГО ФОНДУ НАН УКРАЇНИ В ІНТЕРНЕТ-СЕРЕДОВИЩІ: МОЖЛИВОСТІ ВИКОРИСТАННЯ ТА ТРАНСФОРМАЦІЇ**

У статті відзначено велику роботу академічних архівів щодо формування фондів наукових установ, видатних вчених України, створення науково-пошукових систем на документи цих фондів традиційної форми (описи, каталоги, путівники, покажчики). Проаналізовано створення, залучення, використання архівних, електронних документів на офіційних сайтах НАН України та її науково-дослідних установ, що забезпечує широкий і швидкий доступ користувачів до документальних пам'яток національної науки незалежно від місця їх зберігання. Окреслено проблеми, головні завдання та перспективи входження архівної спадщини української науки до електронного інформаційного простору.

Питання розширення доступу до документної інформації, комп'ютеризації архівної справи, створення електронних документів, гармонізації, уніфікації процесів традиційного археографічного та інформаційного опису документів з метою розроблення автоматизованих архівних систем ось уже майже два десятиліття є головними у роботі архівних служб України, зокрема структурних архівних підрозділів Національної академії наук.

Вже з початку 90-х років ХХ ст. українське суспільство акцентує дедалі більшу увагу на формуванні духовної культури, інтелектуального потенціалу та національної свідомості незалежної України на підставі об'єктивного висвітлення історичних процесів за першоджерелами інформації. Проте темпи і рівень розроблення документальної спадщини України, створення науково-пошукових систем на ресурси архівних та рукописних фондів, залучення їх до системи соціальних комунікацій не відповідали сучасним вимогам. Тому питання підвищення рівня інформаційної інфраструктури суспільства, невід'ємною складовою якого є також інформатизація архівної справи, перебувають у полі зору усіх заінтересованих інституцій, у т. ч. і державних.