

ЛОПІТ Ірина Ігорівна,
завідувач відділу головного абонементу
Наукової бібліотеки
ДВНЗ “Ужгородський
національний університет”



ЗАСТОСУВАННЯ БІБЛОТЕКОЮ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В РОБОТІ ВІДДІЛУ ОБСЛУГОВУВАННЯ

УДК 027.7(477.87):025.6

У статті аналізується сутність інформаційних технологій в роботі відділу обслуговування. Розглянуто процес застосування інформаційних технологій у бібліотеці, а також визначено специфіку електронних формулярів та електронної системи боржників.

Ключові слова: бібліотека, інформаційні технології, електронна бібліотека, електронний каталог, інформатизація бібліотеки, бібліотечні технології.

Застосування інформаційних технологій у бібліотеках поширюється сьогодні досить активно та охоплює різні процедури розвитку. Однак більшість дослідників зосереджують свою увагу на окремих послугах, не розглядаючи комп'ютерні бібліотечні системи та переваги їх впровадження в комплексі. У даний час у мережі Інтернет представлена велика кількість публічних і наукових бібліотек, однак переважна більшість із них обмежується тільки опублікуванням електронного каталогу, за допомогою якого можна лише переконатися в наявності необхідного матеріалу в бібліотеці. Найчастіше цей електронний каталог є неповним, малофункціональним і незручним з точки зору користувача, викликаючи неприйняття у відвідувачів сервера бібліотеки. Тотальний переклад усіх видів публікацій на електронну основу

і створення зручних електронних каталогів повинні різко збільшити популярність електронних бібліотек, і якщо вирішення першої з цих двох проблем – справа часу, то вирішення другої – потребує певних витрат від розробників моделей, програмістів і бібліотекарів. При створенні електронної бібліотеки необхідно забезпечити її доступність і зручність для користувачів, оперативність пошуку і видачі інформації.

Аналіз наукових публікацій. Сутність застосування бібліотекою інформаційних технологій в роботі відділу обслуговування досліджували ряд науковців, серед яких вагомий внесок у цій сфері зробили: О. В. Воскобойнікова-Гузєва, І. О. Давидова, К. Д. Лобузїна, Л. Д. Трачук, В. К. Степанов та інші. Хоча сьогодні залишається достатня кількість дискусійних питань, які є невизначеними у даній сфері і їх потрібно дослідити.

Метою даної статті є дослідження сутності та специфіки застосування бібліотекою інформаційних технологій в роботі відділу обслуговування.

Основними завданнями, які ставимо перед собою, є наступні: проаналізувати теоретичні підходи та позиції науковців щодо застосування бібліотекою інформаційних технологій в роботі відділу обслуговування; дослідити їх специфіку, а також розкрити особливості основних видів інформаційних технологій в роботі відділу обслуговування.

Виклад основного матеріалу. Відділ обслуговування у бібліотеці містить набір певних службових функцій, які дозволяють персоналу координувати його роботу. Необхідно зазначити, що чималу роль у застосуванні бібліотекою інформаційних технологій в роботі відділу обслуговування займає наявність електронних формулярів, які є основою електронної бази “Читач”. За допомогою цієї бази полегшується робота відділу. Відділ обслуговування надає в користування як традиційні (друковані) джерела, так і можливість користуватися електронною бібліотекою, яка складається з власних електронних ресурсів і придбаних вишем.

Як зазначає Л. Трачук, на сучасному етапі функціонування відділу обслуговування велику роль відіграє використання обширних можливостей пошуку по електронному каталогу та організація доступу через комп'ютерні мережі. Електронна бібліотека повинна бути універсальною, тобто мати можливість щодо організації великої публічної чи

спеціалізованої бібліотеки, яка орієнтується на великі обсяги користування [4, с. 23].

Електронні формуляри у роботі відділу обслуговування мають певні переваги, серед яких слід відзначити такі: опрацювання документа у багаторазовому аспекті, швидкість і зручність пошуку, а також передачі інформації. Ефективніше задовольняються інформаційні запити користувачів бібліотеки, оскільки інформація одержується незалежно від часу і місця її знаходження. За допомогою використання електронних формулярів значно збільшується оперативність надання користувачам потрібної інформації. Необхідно зазначити, що для більшої кількості користувачів електронна форма є однією із найкращих можливостей отримати необхідний документ [2, с. 51]. Вважаємо, що за допомогою електронних формулярів у роботі відділу обслуговування загалом формується новий імідж бібліотеки, яка надає інформацію не лише у друкованому вигляді, але й на нетрадиційних носіях; також підвищується рівень інформаційної культури як користувачів, так і бібліотекаря.

Сьогодні працівники відділу обслуговування бібліотеки поєднують у своїй діяльності як традиційні функції, так і набуті знання – консультанта щодо інформаційного пошуку, інформаційного аналітика, інструктора й організатора знань.

Електронний каталог у роботі відділу обслуговування бібліотеки є самостійним пошуковим апаратом, який відрізняється від звичайного каталогу своїм власним пошуковим середовищем; можливість здійснення пошуку в електронному середовищі у певній мірі відрізняється від можливостей традиційної карткової системи.

Вважаємо, що на теперішній час бібліотека пропонує нові послуги, а також має можливість в належному обсязі задовольнити запити відвідувачів, тому що забезпечується доступ користувачів до електронної системи даних в бібліотеці; надається доступ до інформації на новітніх носіях; є доступними текстові бази даних на електронних носіях, які створені бібліотекою; відвідувачі отримують можливість щодо користування Інтернетом, електронною поштою за допомогою відкриття певних інформаційно-ресурсних центрів у бібліотеках. У відділі обслуговування також організовується ефективна робота з дистанційного обслуговування різних категорій користувачів. Отже, інформа-

ційно-електронні технології надають можливість системно підходити до вирішення навчальних завдань, а користувач отримує відповідний комплекс різних інформаційних матеріалів.

Значне поширення отримало довідкове обслуговування віддалених користувачів. Одним із його видів вважається обслуговування у режимі “віртуальна довідка”. Ця служба успішно розвивається в зарубіжних країнах і визначається великою розповсюдженістю щодо різних типів бібліотек. На думку К. Лобузіної [3, с. 12] в Україні зазначений напрямок довідково-інформаційної сфери функціонування відділу обслуговування перебуває у процесі становлення і визначається появою певної кількості ресурсів Інтернету, довідково-бібліографічного і змістовного спрямування, які можливо застосовувати в процесі виконання запитів користувачів, формуванні нової аудиторії користувачів, які потребують цілодобового доступу до інформаційних ресурсів бібліотеки.

Із появою мережі Інтернет та комп'ютеризацією бібліотек читачі вже не задовольняються традиційними формами бібліотечного обслуговування. Бібліотечні працівники майже змінили напрямки довідково-пошукової роботи. Одним із таких напрямків стало електронно-довідкове обслуговування віддалених користувачів за допомогою електронної пошти. Віртуальна довідкова служба вважається новим технологічним рішенням традиційного довідково-бібліографічного обслуговування бібліотеки.

Дотримуючись правил віртуально-довідкової служби, бібліотекарі не відповідають на некоректні запитання, запитання комерційного характеру (купівля, продаж), а також не дають інформації на запитання, відповідь на які може спричинити порушення чинного законодавства. Не надаються готові реферати, твори, курсові та дипломні роботи, списки літератури до них, виконані конкретні завдання з навчальних дисциплін. Від користувача одержується лише один запит на добу, якщо запитань кілька – відповідь дається тільки на одне, за вибором бібліотекаря. Запити виконуються в порядку їх отримання, протягом однієї доби, як визначено правилами віртуальної довідкової служби. Якщо запит складний і вимагає додаткового часу на його опрацювання, то користувача інформують про те, що його запит прийнятий до виконання, а по закінченні пошуку видається обґрунтована відповідь. Як зазначає у своїй праці І. О. Давидова, джерелами інформації для біб-

ліотекарів є великі пошукові сервери: Google, Yandex, Rambler, Aport. Користувачі віртуальної довідкової служби отримують інтернет-посилання на інформацію, а при потребі і на традиційних паперових носіях [2, с. 15].

На думку відомої дослідниці бібліотечної справи О. В. Воскобойнікової-Гузевої, значно зросла потреба користувачів у віртуальному довідковому обслуговуванні, що і підтверджує постійне збільшення кількості запитів в роботі відділу обслуговування. Проте кількість одержаних запитів деколи перевищує можливості персоналу відділу. Отже, можливим та доцільним є об'єднання бібліотек для створення корпоративної віртуальної довідкової служби наукових бібліотек України, що дозволило б реалізувати централізоване віртуально-довідкове обслуговування та забезпечувало збільшення послуг бібліотеки [1, с. 243].

Важливою є також підготовча робота в аспекті правильного визначення напрямків взаємодії наукових бібліотек на підставі корпоративної співпраці і розробки відповідних документів, що визначають сферу функціонування довідкових служб. Доречно чимскоріше вирішити проблемні аспекти власного вибору оптимальних моделей відділу обслуговування бібліотеки, забезпечення якості обслуговування віддалених користувачів на підставі запровадження технологічних норм, а також програмно-технічної підтримки. Тільки розробка загальної позиції із проблемних питань буде стимулом іншого визначення місця віртуально-довідкового обслуговування в системі роботи відділу обслуговування бібліотек. Корпоративне співробітництво сучасних бібліотек допоможе сформувати єдиний довідковий простір країни, а потім інтегруватись у світову спільноту та брати участь у міжнародних проектах на однакових умовах.

Слід також зауважити, що велике значення для пропагування фондів бібліотеки отримали віртуальні виставки. Основною їх перевагою є можливість не лише одержати позитивне враження від демонстрації книг, а й ознайомитися з їхнім змістом, передмовою та зробити попереднє оцінювання. Ще однією особливою ознакою виставок є обмеження у часі, бо вони є підставою для пробудження інтересу та уваги. Якщо віртуальні виставки є на сайті тривалий час, то вони поступово реалізують функцію ретроспективних бібліографічних посібників.

Вважаємо, що бібліотечні віртуальні виставки забезпечують користувачів ілюстрованою бібліографічною та фактографічною інформацією, яка присвячується цікавим темам, особам, колекціям тощо. Вони хоча й подібні до традиційних, але значно відрізняються від них за своїм оформленням, способом подачі матеріалу та часом існування. Віртуальні виставки слід поділити на такі, що уможливають локальний доступ у межах бібліотеки і створюються у вигляді електронних презентацій, а також такі, що створюються на сайті бібліотеки. Якщо звичайні книжкові виставки визначають як бібліографічні посібники, то віртуальні книжкові виставки характеризуються на сайтах бібліотек як електронні ілюстровані та анотовані бібліографічні посібники, які деколи супроводжуються довідковими інформаційними ресурсами або повними текстами документів. Насамперед вони надають бібліографічну інформацію, а потім пов'язують її з текстом [4, с. 24].

Висновки. Інформатизація більшості напрямків людської діяльності, що здійснювалася наприкінці ХХ – на початку ХХІ ст., не оминула бібліотеку і сприяла зміні способів реалізації їхніх сутнісних функцій та покращенню уваги науковців до технологізації бібліотечної практики. Основною метою бібліотечної діяльності у відділі обслуговування вважається виробництво інформаційних, освітніх, соціокультурних заходів з мінімальними ресурсними затратами. Відповідно, результатом діяльності відділу обслуговування у бібліотеці є інформаційні продукти та послуги різної сутності і значення, які є основою функціонування бібліотеки. Інформаційні технології як елемент матеріально-технічної бази створюють умови, які сприяють відділу обслуговування бібліотеки щодо існування та функціонування в сучасному суспільстві, а також сприяють виконувати завдання, які визначені призначенням бібліотеки. Вважаємо, що одним із найважливіших процесів бібліотечної інформаційної технології в роботі відділу обслуговування є розширення надання послуг користувачам, які спрямовані на задоволення їх інформаційних запитів.

Джерела та література:

1. Воскобойнікова-Гузева О. В. Стратегія розвитку бібліотечно-інформаційної сфери України: генезис, концепції, модернізація : монографія ; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. Київ : Академ-періодика, 2014. 362 с.

2. Давидова І. О. Бібліотечне виробництво в інформаційному суспільстві : монографія ; Харк. держ. акад. культури. Харків : ХДАК, 2005. 295 с.

3. Лобузін К. Технології організації знань у бібліотечно-інформаційній діяльності : монографія. Київ : НБУВ, 2012. 252 с.

4. Трачук Л. Веб-технології в технологічному процесі обслуговування користувачів бібліотек. *Вісник Книжкової палати*. 2016. № 2. С. 23–26. URL: http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?I21DBN=LINK&P21DBN=UJRN&Z21ID=&S21REF=10&S21CNR=20&S21STN=1&S21FMT=ASP_meta&C21COM=S&2_S21P03=FILE=&2_S21STR=vkr_2016_2_9

5. Степанов В. К. Применение Интернета в библиотечных процессах. Москва : Литера, 2013. 320 с.

ПРИМЕНЕНИЕ БИБЛИОТЕКОЙ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В РАБОТЕ ОТДЕЛА ОБСЛУЖИВАНИЯ

И. И. Лопит

Аннотация

В статье анализируется сущность информационных технологий в работе отдела обслуживания. Рассмотрен процесс применения информационных технологий в библиотеке, а также определена специфика электронных формуляров и электронной системы должников.

Ключевые слова: библиотека, информационные технологии, электронная библиотека, электронный каталог, информатизация библиотеки, библиотечные технологии.

APPLICATION OF INFORMATION TECHNOLOGIES IN THE FUNCTIONING OF SERVICE DEPARTMENT

I. Lopit

Summary

The article deals with the analysis of the essence of information technologies in the functioning of service department. The application of information technologies in the library is considered, the features of electronic library cards and electronic system of debtors are specified.

Key words: library, information technologies, electronic library, electronic catalog, informatization of the library, library technologies.