https://dx.doi.org/10.6084/m9.figshare.4263359

УДК 024

Русначенко Т. М.
Криворізький державний педагогічний університет, бібліотека

СУЧАСНІ ТЕНДЕНЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ

У статті розглянуто шляхи впровадження інноваційних форм роботи в обслуговуванні користувачів.

Ключові слова: обслуговування користувачів, інноваційні форми, електронний каталог, електронна читальна зала, сайт бібліотеки, інформаційні ресурси, інформатизація.

На сучасному етапі розвитку суспільства бібліотека постає перед користувачем як загальнодоступний науково-інформаційний та культурно-просвітницький центр, що, завдяки своїй поліфункціональності, забезпечує формування, збереження та доступність традиційних та електронних інформаційних ресурсів.

Новий етап розвитку комунікаційних та інформаційних технологій дає можливість розширити сферу традиційної бібліотечної діяльності шляхом впровадження новітніх форм роботи в обслуговуванні користувачів. Ефективність бібліотечного обслуговування неможлива без удосконалення інформаційно-пошукового апарату, зокрема без якісно організованих каталогів. А пріоритетом сьогодення в діяльності бібліотеки є, безумовно, створення та ведення електронного каталогу. Бібліотека Криворізького державного педагогічного університету розпочала створення власного електронного каталогу в 2007 р.

Табл. 1.

Динаміка поповнення електронного каталогу (2014-2016 рр.)

Рік	**2014**	**2015**	**2016**
Назв	26686	28492	11128
Примірників	33342	19698	7239

Як бачимо, всю ретроспективну інформацію про книжковий фонд, наявний в бібліотеці, вже було внесено до електронного каталогу в попередні роки. Протягом

Creative Commons Attribution 4.0 International License

2015 року електронний каталог бібліотеки Криворізького державного педагогічного університету поповнювався за рахунок внесення до бази даних нових надходжень, ретро-художньої літератури, складових частин документів, аналітичного опису періодичних видань.

Табл. 2.

Динаміка звернень до електронного каталогу
(за І півріччя 2015 р.)

Місяць	Січень	Лютий	Березень	Квітень	Травень	Червень
Відвідувачі	385	390	356	412	490	287
Візити	572	521	563	669	763	415
Перегляди	3921	3531	4565	4794	5199	2350

Табл. 3.

Динаміка звернень до електронного каталогу
(за ІІ півріччя 2015 р.)

Місяць	Липень	Серпень	Вересень	Жовтень	Листопад	Грудень
Відвідувачі	282	198	445	408	551	368
Візити	337	262	589	535	880	575
Перегляди	1194	1577	3704	3731	7000	3585

Табл.4.

Динаміка звернень до електронного каталогу
(за 2015 р.)

За 2015 рік	Всього
Відвідувачі	4572
Візити	6681
Перегляди	45151

Creative Commons Attribution 4.0 International License

Електронний каталог надає можливість швидкого, а головне, якісного доступу до інформаційних ресурсів бібліотеки і є одним із найважливіших бібліотечних ресурсів. Однак, цінність електронного каталогу зростає в рази, коли він знаходиться у всесвітній мережі та забезпечує цілодобовий доступ до документів у бібліотечному фонді, задовольняє потреби користувачів у документній інформації. Отже, задовольняючи потреби усіх категорій користувачів, сучасна бібліотека реалізує основну функцію соціальної комунікації – інформаційну – та забезпечує якість освітнього процесу.

Інформаційно-комунікативні процеси охоплюють усі сфери діяльності сучасного суспільства. Зростання попиту на електронні ресурси, користування повнотекстовими документами в електронному вигляді та електронними базами даних – це виклик часу бібліотеці вишу, що спонукає до надання доступу до глобальної соціально-комунікаційної мережі Internet, формування та наповнення електронних баз даних та надання доступу до зовнішніх електронних баз даних з метою забезпечення якісного навчального процесу у виші**.** І як наслідок – виникає необхідність створення сайту бібліотеки та відкриття електронної читальної зали як місця реалізації доступу до електронних баз даних**.** Бібліотека Криворізького державного педагогічного університету є важливою ланкою університету, тому на його сайті рубрика «Бібліотека» розміщується на головній сторінці. Структура і наповнення сайту бібліотеки будується на основі вивчення потреб користувачів. Сайт бібліотеки http://kdpu-library.ucoz.ru/ охоплює всі види бібліотечних послуг та діяльності книгозбірні Криворізького державного педагогічного університету. Сьогодні бібліотека надає відкритий доступ до електронно-бібліотечної системи видавництва «Лань», наукової електронної бібліотеки eLibrary.ru, бази даних періодичних видань Polpred.com, електронної бібліотеки видавництва «Касіопея», наукових журналів відкритого доступу ресурсу Science Direct та мультимедіа-енциклопедії європейської культури Europeana. Аналіз відвідувань та частоти звернень до сайту бібліотеки демонструє слідуюче:

Табл. 5.

Динаміка відвідувань сайту бібліотеки
(за І півріччя 2015 р.)

Місяць	**Січень**	**Лютий**	**Березень**	**Квітень**	**Травень**	**Червень**
Відвідувачі	1272	1287	906	913	1052	659

Creative Commons Attribution 4.0 International License

Перегляди	4068	3717	3419	3160	3544	2076

Табл. 6

Динаміка відвідувань сайту бібліотеки
(за ІІ півріччя 2015 р.)

Місяць	**Липень**	**Серпень**	**Вересень**	**Жовтень**	**Листопад**	**Грудень**
Відвідувачі	351	365	1015	919	1090	672
Перегляди	1245	1071	3044	3377	3758	2568

Табл. 7.

Динаміка відвідувань сайту бібліотеки
(за 2015 р.)

За 2015 рік	**Всього**
Відвідувачі	10501
Перегляди	35047

Як свідчать наведені вище таблиці, динаміка звернень до електронного каталогу та відвідувань сайту бібліотеки Криворізького державного педагогічного університету різниться за місяцями. Протягом року найбільша кількість звернень та відвідувань спостерігається під час навчального процесу, в період літніх канікул (липень, серпень) відбувається відносне зменшення показників. Це свідчить про специфіку цільової аудиторії нашого веб-сайту, яка складається переважно зі студентів та учнів навчальних закладів.

Найпопулярніша серед користувачів інформація про власні ресурси бібліотеки. Користуються попитом рекомендаційні покажчики та списки, тематичні огляди, віртуальні виставки, віртуальні презентації, бібліографічні довідки, бюлетені нових надходжень, реферовані статті, продукти вебліографічної діяльності.

Creative Commons Attribution 4.0 International License

З метою реалізації потреб користувачів в інформації, виникла необхідність реорганізації системи читальних залів. Так, у 2007 р. була відкрита електронна читальна зала на 12 посадкових місць, а на перспективу – злиття традиційної та електронної читальної зали в єдиний інформаційно-комунікаційний комплекс.

Таким чином, бібліотека забезпечує широкий доступ користувачів до бібліотечно-інформаційних ресурсів, тим самим вирішуючи своє головне завдання – обслуговування користувачів документами та інформацією. Обслуговування в електронній читальній залі передбачає: реєстрацію користувачів; регламентованість сеансів робот; копіювання на диски та флеш-носії інформації, потрібної користувачу; доступ до електронного каталогу та інших баз даних як університету, так і інших вишів.

Діяльність бібліотекаря в умовах інформатизації, тобто в нових для бібліотекаря умовах, відрізняється від його колишньої діяльності, коли він був постачальником інформації. Недостатньо володіти методикою роботи з традиційним довідковим матеріалом. Сучасний спеціаліст повинен мати універсальні ґрунтовні знання і бути аналітиком інформаційних систем, провідником інформаційної культури, вміти виконувати ефективний пошук інформації, перетворюючись в менеджера інформаційного обслуговування. Ефективність обслуговування користувачів електронної читальної зали залежить від професійної компетентності, інтелектуального потенціалу, практичних умінь і навичок, особистісних якостей бібліотекаря, оскільки бібліотекар електронної читальної зали – учасник інформаційного пошуку, спрямованого на забезпечення інформаційних потреб користувачів. Саморозвиток, самовдосконалення, самоосвіта, підвищення кваліфікації – ось ключ до успішності в його професійній діяльності.

Російський дослідник Ю. Батурін зазначає, що потреба звертатися до інформаційних систем не складається стихійно. Вона виникає як результат активного відношення до інформації [1, с. 8]. Інформаційні потреби можуть бути забезпечені як за рахунок відносно незначного збільшення обсягу додатково регульованих потоків вхідної інформації, так і за рахунок глибокого дослідження (аналізу) зібраних даних стосовно соціальних процесів, навколишнього середовища [2, с. 130]. Аналіз інформаційних потреб суб’єктів – це основа для побудови раціональної системи інформаційного обслуговування як складової функції інформаційного забезпечення [3, с. 112].

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

Creative Commons Attribution 4.0 International License

1. Батурин, Ю М. Новая информационная психология : правовое опосредование / Ю. М. Батурин // Влияние научно-технического прогресса на юридическую жизнь. – Москва, 1988. – С. 89.
2. Лебедюк, О. О. Моделювання інформаційних потреб студентів педагогічного ВНЗ // Сучасна бібліотека в інноваційному просторі : матеріали Всеукр. наук.-практ. конф. 17–18 березня 2011 р. – Луганськ, 2011. – С. 109–116.
3. Основи інформаційного права України : навч. посіб. / В. С. Цимбалюк, В. Д. Павловський, В. В. Грищенко [та ін.]; за ред. М. Я. Швеця, Р. А. Калюжного, П. В. Мельника. – Київ : Знання, 2004. – 274 с.

Русначенко Т. Н.

Криворожский государственный педагогический университет, библиотека

СОВРЕМЕННЫЕ ТЕНДЕНЦИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

В статье представлены пути внедрения инновационных форм работы в обслуживании пользователей.

Ключевые слова: обслуживание пользователей, инновационные формы, электронный каталог, электронный читальный зал, сайт библиотеки, информационные ресурсы, информатизация.

Rusnachenko T. M.

Kryvyi Rih State Pedagogical University, Library

MODERN TRENDS IN LIBRARY SERVICE

The article presents ways of implementing innovative forms into library service.

Keywords: library service, innovative forms, digital catalogue, digital reading room, library website, information resources, informatization.

Creative Commons Attribution 4.0 International License