

Онлайнні сервіси університетської бібліотеки: стан та перспективи розвитку

**Цвілишена Олена Миколаївна
Tsvilyshena, Olena**

Завідувач відділу НТБ Вінницького національного технічного університету
21021 м. Вінниця, Хмельницьке шосе, 95. Тел. 0432-598300

В статті висвітлюються онлайнні бібліотечні сервіси, які впроваджені та використовуються науково-технічною бібліотекою Вінницького національного технічного університету для ефективного обслуговування користувачів і розвитку освітньої та науково-дослідної діяльності науковців, викладачів і студентів університету.

Ключові слова: бібліотечний сервіс, сервіс онлайнний, інформаційно-бібліотечна діяльність, web-сайт бібліотеки, інституційний репозитарій, електронний каталог, електронний формуляр, електронні інформаційні ресурси, віртуальні користувачі, університетська бібліотека, науково-технічна бібліотека ВНТУ.

Keywords: library service, online service, information and library activities, library web-site, institutional Repository, electronic catalog, electronic form, electronic information resources, virtual users, university library, Scientific Library VNTU.

З часів появи перших європейських університетів бібліотека завжди була інтелектуальним і духовним центром вищих навчальних закладів, надійним джерелом знань і натхнення для студентів та освітян. Невід'ємною частиною свого вишу стала й наша науково-технічна бібліотека Вінницького національного технічного університету, місією якої є забезпечення доступності документів, інформації, знань для ефективного розвитку освітньої та наукової діяльності на основі максимально повного задоволення інформаційних потреб науковців, викладачів і студентів.

Бібліотечне обслуговування за останні роки пережило значні зміни. Це пов'язано зі зростанням використання комп'ютерів, цифрових систем та Інтернету. За допомогою нових технологій дуже спрощуються процеси обміну інформацією. Та з застосуванням електронних ресурсів знижується відвідуваність бібліотек. З огляду на те, що нинішнє покоління легко орієнтується в комп'ютерному світі, наша бібліотека знаходить інноваційні підходи до обслуговування та надає послуги методами, зручними для користувача.

Сьогодні сучасні інформаційні технології стрімко проникають в повсякденне життя, внаслідок чого зростає кількість користувачів, які схильні отримувати

інформацію і послуги в веб-середовищі. Стосується це й НТБ, яка розширює аудиторію віддалених користувачів, а це вимагає більш інтенсивного впровадження в нашу діяльність нових організаційних форм і технологічних розробок, орієнтованих на ефективне обслуговування в дистанційному режимі, що дає додаткові можливості для оптимальної організації бібліотечно-інформаційного обслуговування.

НТБ ВНТУ прагне, щоб рівень інформаційних та бібліотечних послуг був на високому рівні, а задоволення інформаційних потреб читачів — повним, точним і швидким.

До онлайн-послуг, які НТБ надає користувачам, пред'являються вимоги якості, що співвідносяться з вимогами і критеріями якості традиційних послуг, але мають і деякі особливості.

Серед основних характеристик якості онлайн-послуг, що забезпечують їх здатність задовольняти потреби користувачів – науковців, студентів, співробітників є:

- надійність,
- оперативність,
- конфіденційність,
- комунікативність,
- доступність,
- уважне ставлення до користувача і його запиту і ін.

Надійність визначається здатністю бібліотекаря в точності надати послугу. Розробка програми якісного сервісу повинна починатися саме з забезпечення надійності. Гарантією надійності є компетентність і професіоналізм бібліотекаря і репутація бібліотеки.

Оперативність - легкість встановлення зв'язку з бібліотекарем-консультантом, здатність надання послуги та допомоги користувачеві без затримки, навіть при складних запитах.

Найоперативнішому наданню інформації найбільше сприяють сервіси в режимі реального часу за допомогою веб-технологій (Skype, ICQ, програм онлайн-консультування). Впровадження таких сервісів миттєвих відповідей дозволяє уникати питань, що містять локальну інформацію (наприклад, коли закривається бібліотека, чи є певна книга в фонді і т.п.).

Довіра до послуги. Для її створення необхідно акцентувати увагу на зовнішніх ознаках, яким користувачі довіряють. Це добре організований сайт із зрозумілим інтерфейсом, легкість авторизації/реєстрації та оформлення запиту. Всі ці зовнішні критерії якості обслуговування спонукають користувачів зробити висновок про те, що даній службі можна довіряти.

Комунікативність - здатність забезпечити таке обслуговування, яке мінімізує непорозуміння між бібліотекарем і користувачем завдяки застосуванню додаткових сервісів (зворотний зв'язок, оцінка послуги).

Уважне ставлення - індивідуальне обслуговування та увага, яку бібліотекар проявляє до користувача. Особлива цінність цієї характеристики якості послуги пояснюється тим, що у кожного користувача – свої потреби. Спілкуючись з бібліотекарем, користувач повинен бути впевнений, що його індивідуальні потреби будуть враховані, тобто важливо персоніфікувати обслуговування. Наприклад, за допомогою технології «особистого кабінету» - способу організації персонального інформаційного простору на сайті, що дозволяє користувачеві управляти інформаційними запитами, отримувати додаткові послуги по запитах і ін.

Коректність - ввічливість і тактовність при спілкуванні з користувачами відповідно до правил спілкування, делікатну і аргументовану відмову або нагадування/повідомлення, що дозволяють зберегти позитивний імідж в очах користувачів. Наприклад, цілком коректно і обґрунтовано виглядає інформаційне повідомлення в віртуальній довідковій службі бібліотеки: «Ми приймаємо ваші питання цілодобово і без обмежень, але для пошуку потрібної інформації потрібен час, тому відповідь може вам прийти в протягом 4 годин - 2 доби. Будь ласка, не дублюйте свої питання. Віртуальна довідкова служба виконує фіксоване число запитів, обмежене технологічними можливостями служби».

Обов'язковість відповіді. Тут мається на увазі гарантоване право користувача на виконання його запиту у встановлені терміни.

Доступність, відсутність або мінімізація обмежень - можливість безперешкодного отримання послуги, існування мінімальної кількості обмежуючих факторів.

НТБ прагне, щоб всі критерії якості застосовувалися до всіх послуг, що надаються користувачам бібліотеки за допомогою Інтернету.

Сучасну бібліотеку вишу, якою є науково-технічна бібліотека Вінницького національного технічного університету, вже неможливо уявити без застосування інноваційних технологій з нерозривно пов'язаними з ними новими формами бібліотечного та інформаційного обслуговування. Забезпечуючи на належному інформаційному рівні освітній, науково-дослідний та виховний процес в університеті, науково-технічна бібліотека надає цілий спектр онлайн-сервісних послуг науковцям, студентам та іншим користувачам.

Прагнення до економії часу є провідною тенденцією сучасного життя. Бібліотека дозволяє заощадити час користувача, забезпечивши по телефону або по електронній пошті прийом замовлень на потрібну літературу, продовження термінів користування літературою, оформлення замовлення на електронну доставку документів та інші технологічні процеси обслуговування.

Сайт. Сьогодні не обов'язково приходити в приміщення бібліотеки, щоб скористатися її послугами. Бібліотека орієнтується на віддаленого користувача, який в будь-який момент може її відвідати через мережу Інтернет. Це стало можливим з реалізацією потужного власного віртуального ресурсу (веб-сайту),

який залишається важливою складовою іміджу науково-технічної бібліотеки Вінницького національного технічного університету в інформаційному просторі.

На сайті університетської бібліотеки представлена вся інформація про бібліотеку, її діяльність, послуги, ресурси, зібрано багато корисної інформації, як для студентів, науковців, так і абітурієнтів. Важливо, що з сайту забезпечується доступ до електронного каталогу (з докладною інформацією про правила ведення пошуку в ньому), надаються онлайнві інформаційні послуги. Також через веб-сайт здійснюється цілодобовий онлайнвий доступ до повнотекстових баз даних власної генерації, як-от: “Автори ВНТУ” та ін., вітчизняних і зарубіжних бібліотек, інформаційно-комерційних центрів і т. д

Розділи, рубрики НТБ ВНТУ слідує основним завданням, які стоять перед бібліотекою внз: максимально повне задоволення інформаційних потреб науковців, викладачів і студентів. На сайті бібліотеки в розділі «Ресурси» можна ознайомитись із новими надходженнями до бібліотечного фонду, попрацювати з бібліографічними списками, електронними ресурсами як локальними так і з глобальної мережі, що допомагає користувачам у навчанні та викладачам у науково-педагогічній роботі.

У розділі «На допомогу науковцю» дуже ґрунтовно представлено всю інформацію, що стосується наукової діяльності дослідників університету.

У рубриці «Авторам публікацій» надаються відомості, необхідні для написання наукових робіт з наведенням наукометричних і реферативних баз даних, архівів, поради для пошуку наукового журналу для публікації тощо.

В підрубриці «Системи ідентифікації науковця» наведені популярні світові системи унікальних ідентифікаторів науковців: міжнародні та національні, мультидисциплінарні та галузеві. Це системи ResearcherID, Scopus Author ID, ORCID з детальними інструкціями для коректної реєстрації в них.

В бібліотеці працює електронна читальна зала, де наші бібліотекарі, за необхідності, надають консультативну та практичну допомогу науковцям у реєстрації в даних системах, створенні власного профілю науковця і т. ін. Тут працює консультативний центр по підтримці Інституційного репозитарію ВНТУ, який є важливим інформаційним електронним ресурсом власної генерації.

Інституційний репозитарій ВНТУ — електронний архів університету, місією якого є популяризація наукових здобутків університетської спільноти (науковці, студенти, співробітники), підвищення рейтингу університету через зростання рівня цитованості наукових праць шляхом забезпечення вільного довготривалого та надійного доступу до них через Інтернет.

На сьогодні Інституційний репозитарій — нараховує близько 14 тис. записів і є єдиним електронним ресурсом ВНТУ, зареєстрованим в 7 міжнародних БД, в яких завантажена стаття індексується протягом 4-7 днів. Репозитарію присвоєно Міжнародний стандартний номер серійного видання ISSN. Університет, розвиваючи Інституційний репозитарій, став партнером проекту «Електронна бібліотека

України: створення Центрів знань в університетах України» та Консорціуму e-VERUM і, як результат, – доступи до міжнародних наукових БД.

Статистика репозитарію свідчить про те, що за останніх півроку найбільше було звернень до консультацій, підготовлених фахівцями бібліотеки, які представлені в репозитарії, як от «Бібліографічний опис: структура та загальні вимоги до складання», «Сайт НТБ ВНТУ як інформаційний ресурс забезпечення якісної освіти та науки в університеті» та ін.

Електронний каталог. Головним інформаційним продуктом університетської бібліотеки по праву можна вважати електронний каталог (ЕК), який повністю відображує активний бібліотечний фонд (понад 220 тис. записів) та є основою для виконання різноманітних інформаційних запитів користувачів. Віртуальний електронний каталог, тобто каталог з віддаленим доступом до мережі, значно розширює діапазон можливостей наших користувачів – науковців, студентів та інших працівників вишу.

Пошук в ЕК доступний з сайту НТБ 24 години на добу 7 днів на тиждень з будь-якої точки світу. А виставлені правила користування ним значно спрощують пошук нашим користувачам. В результаті ЕК бібліотеки стає якісним і затребуваним інформаційним ресурсом, про що свідчить постійне зростання кількості звернень до нього.

Електронний каталог є основою складовою електронної бібліотеки (ЕБ), яка представлена повнотекстовими базами даних (БД). ЕБ містить електронні копії власних видань університету (БД “Автори ВНТУ”), документи на компакт-дисках. Важливим джерелом поповнення ЕБ стали оцифровані видання навчальної та наукової літератури з власних фондів завдяки придбання бібліотекою потужного сканера, що дозволяє швидко і якісно оцифровувати зношені видання та ті, які користуються підвищеним попитом, але є в недостатній кількості та виставляти їх в локальній мережі бібліотеки. Кількість оцифрованих документів з року в рік зростає.

Доступ до повнотекстових електронних версій документів відкривається через посилання з ЕК зареєстрованим користувачам.

З метою популяризації та доступності власних електронних бібліотечно-інформаційних ресурсів за рахунок використання сучасних бібліотечних та веб-технологій бібліотека ВНТУ приєдналася до корпоративного формування національного Інформаційного порталу «Наука України: доступ до знань», який реалізує Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського. Участь в цьому проекті забезпечила значний ріст використання і, як наслідок, підвищення рейтингу електронних інформаційних ресурсів власної генерації (Електронний каталог, Інституційний репозитарій ВНТУ, тематичні презентації, бібліографічна продукція та ін.)

Бібліотека ВНТУ, реалізуючи середньостроковий план дій Стратегії розвитку бібліотечної справи, готова стати партнером у створенні зведеного електронного каталогу бібліотек України.

Електронний формуляр. Особистий кабінет. Користувач науково-технічної бібліотеки університету має можливість самостійно звернутись до свого формуляра через бібліотечний сайт і в будь-який час уточнити кількість взятих документів, термін їх повернення, дізнатись про причину блокування, зробити електронне замовлення та ін. В онлайн режимі надається можливість зміни пароля доступу до електронного формуляра.

На часі введення нової послуги для наших користувачів на базі ЕК – продовження терміну користування документами без втручання бібліотекаря.

Бібліотека надає читачам можливість замовити видання, знайдене в електронному каталозі, і в зручний час отримати замовлений документ в стінах бібліотеки.

В Вінницькому національному технічному університеті впроваджується електронний документообмін на основі електронної системи JetIQ і вже йде робота по підключенню бібліотеки до цієї програми. Тож поява у кожного студента, викладача особистого кабінету розширить можливості доступу до інформаційних ресурсів університетської бібліотеки.

Особистий кабінет користувача буде пов'язаний з автоматизованим переліком послуг бібліотеки і надасть можливість керувати ними. Після авторизації в цьому кабінеті наші користувачі з будь-якого комп'ютера можуть отримувати доступ до повних текстів необхідної навчальної, методичної та наукової літератури, замовляти та отримувати в електронному вигляді статті з журналів і збірників, включених в електронний каталог бібліотеки, продивлятись доступні сервіси, свої замовлення, задавати питання бібліотекарю.

Онлайнними послугами «Особистого кабінету читача» можна буде користуватися на сайті НТБ з нового навчального року.

Електронна доставка документів. Електронна доставка документів (ЕДД) – одна з важливих інформаційних послуг, якою все більше користуються науковці та студенти університету. Основний вплив на розвиток ЕДД надають: поширення глобальних інформаційних мереж, технологічні нововведення, такі як системи інтерактивного дистанційного інформаційного пошуку, сумісні з електронними системами замовлення копій документів, автоматична обробка запитів, засоби зберігання інформації, електронні видання, технічні та програмні засоби сканування і розпізнавання тексту.

ЕДД в нашій бібліотеці дає можливість користувачеві на свою електронну пошту отримати цифрову копію статті, фрагменту чи розділу книжки з фондів НТБ

ВНТУ (в т.ч. з електронної колекції), враховуючи Закон України “Про авторське право і суміжні права”.

Віртуальна довідкова служба, довідка он-лайн, чат. З метою інформаційного обслуговування віддалених користувачів на сайті нашої бібліотеки працює «Віртуальна довідкова служба» — онлайн-служба, що виконує разові запити віртуальних користувачів, пов’язані з пошуком різного спектру інформації. ВДС стала невід’ємною частиною інформаційного сервісу бібліотеки, якою активно користуються, насамперед, молоді науковці.

Довідки виконують провідні фахівці

Найбільше надходять до бібліотеки тематичні запити, що включають в себе підбір джерел за темою та пов’язані з оформленням списків використаних джерел, а також адресні - де знайти джерело, як працюють відділи бібліотеки і т. д. При цьому поряд з досить простими темами зустрічаються досить складні, що вимагають від бібліотекарів не тільки багатоступінчастого пошуку, але і знання самого предмета. Співробітники Віртуальної служби приймають питання від віддалених користувачів незалежно від того, чи є вони читачами бібліотеки чи ні. Відповіді надсилаються на e-mail користувача.

Величезною популярністю в віртуальному просторі користується «чат-сервіс». Його перевага перед e-mail у тому, що спілкування відбувається в режимі реального часу і читач отримує відповідь на питання в той момент, коли це йому необхідно. В недалекій перспективі в нашій книгозбірні буде впроваджена довідка онлайн.

Науковці, викладачі, співробітники та студенти ВНТУ можуть в режимі он-лайн також отримати індекси Універсальної Десяткової Класифікації (УДК) та авторський знак на видання і статті.

Соціальні мережі Соціальні мережі – інтернет-спільноти, які стали місцем соціального спілкування, полегшують отримання потрібної інформації, а також дають унікальну можливість людям висловитися і знайти друзів за інтересами.

Бібліотека НТБ ВНТУ створила свої профілі в мережі Facebook (<http://www.facebook.com>) та ВКонтакті (<https://vk.com>).

Профіль бібліотеки у Фейсбук став візитівкою університету, де йде жваве обговорення діяльності університету. Наші читачі, як науковці так і студентська молодь, високо оцінюють роботу бібліотеки. Багато науковців дякують нашим працівникам за роботу.

Ось як оцінює роботу бібліотеки один з викладачів університету: “- сторінка Бібліотеки, як комунікативного і соціально-культурного центру Вінницького національного технічного університету, окреслює критерії обслуговування (повнота, оперативність, доступ) - надає допомогу студентам, викладачам, співробітникам в освітній, науково-дослідній, культурно-просвітницькій діяльності незалежно від

місця їх знаходження. Гадаю, що це дуже важливо. Доступ до знань, ідей і думок в усій їхній різноманітності відіграє важливу роль у розвитку демократичного, відкритого суспільства, що робить роль бібліотеки особливо значущою. Дякую.” І таких відгуків багато.

В групі НТБ ВКонтакті проходить активне спілкування, обмін думками студентської молоді, де вона залишає свої зауваження, поради.

Створення подібних профілів, сайтів в соціальних мережах – це певного роду спосіб встановити неформальний контакт з читачами, зняти у них бар'єри спілкування, відповісти на їхні запитання і запропонувати корисну інформацію.

Також бібліотека має свій канал на YouTube, де виставляє відео з презентацій, соціальних опитувань, масових заходів, флешмобів, професійних свят, що сприяє створенню позитивного іміджу бібліотеки в веб-середовищі.

Головна властивість бібліотечної сервісної діяльності НТБ ВНТУ полягає в тому, що вона затребувана нашим користувачем, її результати корисні бо використовуються в науковій та освітній діяльності.

Наша бібліотека постійно працює над покращення якості інформаційних продуктів і послуг, що надаються користувачам: розробляє стандарти обслуговування, що відображають гарантії та зобов'язання бібліотеки по відношенню до читачів; прагне передбачити очікування користувачів до отримання послуги; постійно підвищується кваліфікація персоналу бібліотеки; надаються докази якості до, під час і після надання послуги.

Важливо відзначити, що орієнтація бібліотеки університету на сервісний розвиток передбачає створення умов, спрямованих на досягнення інформаційного задоволення запиту, а не надання користувачам додаткових послуг на платній основі.

У бібліотечному сервісі НТБ ВНТУ обов'язковою вимогою є безумовний пріоритет користувачів — науковців та студентів, а індивідуалізація послуг є повсякденною практикою. Бібліотечне обслуговування зорієнтоване на формування нових потреб, тобто носить випереджаючий характер.

Список використаних джерел:

1. Богданова, И. Ф. Онлайн-сервисы современных библиотек [Электронный ресурс] / И. Ф. Богданова, Н. Ф. Богданова // IMS: всероссийская объединенная конференция «Интернет и современное общество» : электронный журнал. - Режим доступа: <http://ojs.ifmo.ru/index.php/IMS/article/view/456>, свободный (дата обращения: 03.04.2017).
2. Сутыгина, И. Е. Новые библиотечные сервисы [Электронный ресурс] / И. Е. Сутыгина // Национальная библиотека Удмуртской Республики : веб-сайт / НБ

УР. - Электрон. данные. - 2009- . - 2014. - Режим доступа:
<http://unatlib.ru/librarians/methodical-materials/informational-and-analytical-materials/briefs/393-novye-bibliotechnye-servisy>, свободный (дата обращения: 03.04.2017).

3. Пинчук, Т. В. Библиотечные сервисы Центральной научной библиотеки НАН Беларуси для виртуального пользователя 2011 [Электронный ресурс] / Т. В. Пинчук // Репозиторий ЦНБ НАН Беларуси : электронный архив / ЦНБ им. Я. Коласа НАН Беларуси. - Электрон. данные. - Минск, 2011. - Режим доступа: <http://library.basnet.by/handle/csl/38>, свободный (дата обращения: 03.04.2017).
4. Притуляк, Т. Є. Університетська бібліотека у режимі 24*7*365 [Электронный ресурс] / Т. Є. Притуляк // Репозитарій Вінницького національного технічного університету : електронний архів. - Електрон. дані. - 2012- . - Вінниця, 2013. - Режим доступу: <http://ir.lib.vntu.edu.ua/handle/123456789/645>, вільний (дата звернення: 03.04.2017).
5. Притуляк, Т. Є. Книгозбірня університету — науковцям [Электронный ресурс] / Т. Є. Притуляк // Репозитарій Вінницького національного технічного університету : електронний архів. - Електрон. дані. - 2012- . - Вінниця, 2014. - Режим доступу: <http://ir.lib.vntu.edu.ua/handle/123456789/197> , вільний (дата звернення: 03.04.2017).