

2. Жабко Е. Д. Онлайнное СБО: особенности развития / Е. Д. Жабко // Библиография. – 2005. – № 3. – С. 3–11.

3. Степанов В. К. Библиографическое обслуживание в цифровой среде / В. К. Степанов // Российское библиографоведение: итоги и перспективы : сб. науч. статей. – М., 2006. – С. 479–502.

4. Тодорова Є.М. Особливості бібліографічного обслуговування в цифровому просторі / Є. М. Тодорова // Короленківські читання – 2014. Бібліотеки, архіви, музеї: формування цифрового регіонального простору : матеріали 17 Міжнародної наук.-практ. конф. (м. Харків, 8 жовтня 2014 р.) / [уклад. О. П. Куніч]. – Харків, 2015. – С. 21–30.

5. Тодорова Є. М. Проблеми впровадження віртуальних бібліотечно-бібліографічних послуг у бібліотеках м. Харків / Є. М. Тодорова, О. М. Шапар // Вісн. Харків. держ. акад. культури : зб. наук. праць. – Харків, 2012. – Вип. 35. – С. 92–99.

УДК 004.7:027.7

СЕРВІСНІ ІНФОРМАЦІЙНО-БІБЛІОТЕЧНІ ТЕХНОЛОГІЇ

Швецова Катерина Петрівна,

завідувачка інформаційно-бібліографічним відділом
Харківського державного університету харчування та торгівлі,

Ковалевська Людмила Володимирівна,

завідувачка відділу зберігання фондів
Харківського державного університету харчування та торгівлі

Розглянуто питання впровадження сервісних інформаційно-бібліотечних технологій у науковій бібліотеці.

***Ключові слова:** наукова бібліотека вищого навчального закладу, сервісні інформаційні технології, соціалмедіа, користувачі.*

СЕРВИСНЫЕ ИНФОРМАЦИОННО-БИБЛИОТЕЧНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Швецова Екатерина Петровна,

заведующая информационно-библиографическим отделом
Харьковского государственного университета питания и торговли,

Ковалевская Людмила Владимировна,

заведующая отделом книгохранения
Харьковского государственного университета питания и торговли

Рассмотрены вопросы внедрения в работу научной библиотеки сервисных информационных технологий.

Ключевые слова: научная библиотека высшего учебного заведения, сервисные информационные технологии, соцмедиа, пользователи.

SERVICE INFORMATIVELY ARE LIBRARY TECHNOLOGIES

Shvetsova Katerina,

Manager by an Informatively-bibliographic Department the Kharkiv State University of Food Technology and Trade,

Kovalevskaya Lyudmila,

Head of the Department of Book Storage
Kharkiv State University of Food Technology and Trade

A question is considered in relation to introduction of service informatively-library technologies in a scientific library.

***Keywords:** scientific library of higher educational establishment, service information technologies, Social Media, users.*

Сучасний етап розвитку наукових бібліотек характеризується зміною основних пріоритетів їх діяльності. До традиційних вікових завдань збереження і примноження книжкових зібрань додаються функції інформаційних центрів, що мають потужні бази цих світових інформаційних мереж і баз даних. Змінюються внутрішньобібліотечні технології і форми обслуговування користувачів бібліотеки [2].

Треба відзначити, що вивчення сучасних інформаційних технологій у контексті сервісної діяльності дозволяє позначити перспективи розвитку наукової бібліотеки. Упровадження в практику сучасних інформаційних технологій визначає бібліотечне обслуговування як різновид сервісної діяльності. Доцільно розглядати сервісний підхід як стратегію розвитку бібліотеки, орієнтовану на досягнення задоволеності споживачів якістю обслуговування, тобто послідовну реалізацію ряду кроків:

- упроваджувати перспективні сучасні інформаційні бібліотечні технології;
- постійно досліджувати та вивчати користувачів, виявляти основні цільові групи, їх вимоги, переваги та очікування, наявні і передбачувані потреби;
- проводити діагностику рівня організації інформаційного обслуговування;
- забезпечувати захист прав споживачів шляхом розробки регламентів на підготовку інформаційної продукції та стандартів обслуговування;

- вивчати задоволеність споживачів якістю обслуговування;
- розвивати організаційну культуру, що формує у керівництва і співробітників ставлення до споживача як до вищої професійної цінності [2].

Необхідність інформаційної підтримки університетської освіти зараз ні у кого не викликає сумніву. Незважаючи на стрімкий прогрес Internet-технологій і, як наслідок, появу численних альтернативних джерел інформації, роль бібліотеки університету в інформаційному забезпеченні навчального процесу ніколи не втратить своєї актуальності.

Аналізуючи наш досвід впровадження інформаційних технологій в роботу бібліотеки, можна виділити декілька етапів. Першим було придбання комп'ютерів, активне освоєння спеціального програмного забезпечення, створення електронного каталогу (ЕК) – основного помічника бібліотекаря. Другий етап інноваційного розвитку – створення web-сторінки і організація доступу до електронного каталогу через web-Інтерфейс, що зробило бібліотеку доступною цілодобово сім днів на тиждень. Оновлення електронного каталогу і баз даних (БД) здійснюється в реальному часі. На сьогодні ЕК містить більше 116 тис. документів. У його складі – 13 додаткових БД. Третій етап – використання ресурсів мережі Інтернет і створення власних електронних ресурсів, організація у бібліотеці зони Wi-Fi, застосування технологій Web і Web 2.0. Через Web-сторінку, розміщену на сайті університету, бібліотека надає он-лайн послуги через виконання віртуальної бібліографічної довідки, інформує про нові надходження, надає доступ до електронної бібліографічної продукції бібліотеки, популяризує фонд за допомогою віртуальних виставок. Сьогодні усі бібліотеки мають справу з різними ресурсами – рукописними, друкарськими на папері, на електронних носіях. Особлива роль належить зараз інформації про інформацію, і функція бібліотекаря в інформаційній революції постійно зростає. Ми разом з традиційними бібліотечними процесами – наданням інформаційних послуг – впроваджуємо інноваційні процеси обслуговування і використовуємо електронні інформаційні ресурси. Однією з найважливіших функцій бібліотеки є освітня, оскільки бібліотека внісє складовою частиною єдиного освітнього простору університету для інформаційного забезпечення навчального і науково-дослідного процесів, і тому створення електронної бібліотеки (ЕБ) на базі університетської стало логічно обґрунтованим процесом. Електронні навчально-методичні матеріали надходили до бібліотеки і раніше, але

це було несистемно і документально не регламентовано. Із створенням ЕБ повнотекстові документи були впорядковані та систематизовані і доступ до них організований у мережі університету. З часом для зручності користувачів, а також для обслуговування віддалених користувачів (студентів-заочників, студентів структурних підрозділів університету в інших містах) був організований авторизований доступ до повнотекстових баз даних. Електронна бібліотека має ієрархічну структуру, дозволяє проводити багатоаспектний пошук, доступна в Internet (через web-сторінку бібліотеки) і має попит у наших користувачів. Для популяризації ЕК та усіх інформаційних ресурсів бібліотеки проводяться бібліотечно-бібліографічні заняття із студентами «Основи інформаційної культури»; організовуються лекції, практичні заняття; створюються методичні матеріали на допомогу читачам при користуванні ресурсами бібліотеки і Internet. Навчання з основ інформаційної культури дає позитивні результати: студенти освоюють і закріплюють навички інформаційного самообслуговування, більше дізнаються про діяльність бібліотеки. Для науково-педагогічних співробітників проводився семінар на тему: «Інформаційні ресурси бібліотеки».

Ще один новий напрям нашої роботи – це створення і наповнення університетського репозитарію (електронного архіву наукових публікацій ХДУХТ). Створюється електронний архів з метою накопичення, систематизації та зберігання в електронному вигляді інтелектуальних продуктів університетського наукового співтовариства, інтеграції їх до світового наукового інформаційного простору, надання відкритого доступу до них за допомогою Інтернет-технологій, популяризації якісних досліджень університету. Доступ до електронних ресурсів забезпечує єдина мережа бібліотечно-інформаційної системи університету.

Для успішного і якісного забезпечення навчально-виховної і науково-дослідної діяльності університету сьогодні у бібліотеці потрібно оновити сервісне інформаційно-бібліографічне обслуговування та використовувати нові елементи бібліотечного маркетингу. У сучасних умовах бібліотечний маркетинг став одним з профільних напрямів нашої роботи. Це: проведення web-опитувань для вивчення попиту користувачів (дослідження, аналіз, організація зворотного зв'язку). Застосування web-інформування щодо ресурсів і послуг, web-реклами, використання технології Web 2.0 (функціонує канал на YouTube, бібліотека є присутньою в соцмедіа – фейсбук, твіттер), розробка і надання нових сервісних послуг. Виготовлення і

поширення рекламних матеріалів на продукцію і послуги, презентацій, віртуальних експозицій. Усе це дозволяє удосконалювати вже існуючі послуги, впроваджувати нові та покращувати імідж університетської бібліотеки. Впровадження інформаційних технологій – це прекрасна можливість у наш час забезпечити інформаційну підтримку як навчального, так і наукового процесів в університеті. При цьому збільшується залежність від бібліотечного сервера як акумулятора ресурсів, а також зміцнюється зв'язок бібліотекар–користувач за допомогою нових бібліотечних сервісів.

Сьогодні бібліотека виступає як досвідчений «посередник», «провідник» між майже безмежним потоком інформації і користувачем. Продиктовані часом вимоги до інформаційного обслуговування читачів зумовили необхідність внесення низки змін у роботу бібліотеки. Освоєння нових інформаційних технологій привели до переходу на нові бібліотечні технології, що, у свою чергу, дозволяє значно удосконалити обслуговування читачів. Завдяки комп'ютерним технологіям підвищилася оперативність і якість виконання читачьких запитів, з'явилася можливість відкритого доступу до інформаційних ресурсів за межами бібліотеки, а це також відповідає потребам сучасного користувача.

Список використаної літератури

1. Великосельська О. М. Психологічні особливості індивідуального спілкування [Електронний ресурс] / О. М. Великосельська. – Режим доступу : http://library.tup.km.ua/about_library/naukova_robota/2010/vel_psy.html.
2. Головенченко А. К. Современные информационные технологии в контексте библиотечной сервисной деятельности [Электронный ресурс] / А. К. Головенченко. – Режим доступа : http://www.conference.osu.ru/assets/files/conf_reports/conf9/63.doc.
3. Єпіфанова О. Інформаційні ресурси бібліотеки вищого навчального закладу : організація, використання, управління (з досвіду роботи Наукової бібліотеки Східноукраїнського Національного університету ім. В. Даля / О. Єпіфанова, В. Савельєва // Вісник Львівського університету. Сер. Книгознавство, бібліотекознавство та інформаційні технології. – Львів, 2011. – Вип. 6. – С. 279–290.
4. Инновационные информационные технологии в библиотеке университета и их влияние на формирование информационной культуры университетского сообщества [Электронный ресурс]. – Режим доступа : http://www.gpntb.ru/win/interevents/crimea2005/disk/1_18.pdf.