

СЕРВІСНА СИСТЕМА VS СИСТЕМА ДОКУМЕНТІВ

Серед визначеного стандартного спектру бібліотечних послуг теорія бібліотечної справи виділяє наступні:

- надання в користування бібліотечних фондів, довідково-пошукового апарату;
- допомога в пошуку необхідних відомостей про документи;
- інформування про документи, що відповідають інформаційним потребам;
- виховання бібліотечно-бібліографічної грамотності, культури читання [1, с. 16].

Статус сучасної бібліотеки визначається не лише кількістю фонду друкованих видань, обсягом передплати, а також тим, які сервіси вона пропонує читачеві. І частіше не тому, який прийшов в бібліотеку, а який потребує певного інформаційного сервісу. Після оцінки та аналізу відповідності сервісів бібліотеки приймається рішення наскільки особа захоче в подальшому стати читачем бібліотеки чи її віртуальним користувачем.

Ось такий сервіс назовні за межі бібліотеки стає пріоритетом в діяльності книгозбірень. Швидкий, динамічний час потребує відповідного підходу в трансформації роботи книгозбірні. І мова не йде про кардинальну зміну в роботі, ми говоримо про зміщення акценту з одних форм і методів, на інші – більш технологічні, динамічні, оперативні.

Початком таких змін стало створення електронних каталогів з розміщенням їх в глобальній мережі. Користувач не потребував відкритої в робочий час бібліотеки, щоб ознайомитись з наявністю у фондах тих чи інших документів.

Не будучи формально зареєстрованим читачем, він був споживачем сервісу бібліотеки.

До сервісів віддаленого доступу зокрема відносяться:

- електронний каталог;
- віртуальні довідки;
- електронна доставка документу;
- віртуальні виставки;
- цифрові колекції.

Сайт бібліотеки з такими сервісами віддаленого доступу стає віртуальною копією книгозбірні, значно розширює її фізичні межі та знімає проблематику часових та просторових обмежень. В свою чергу це накладає значну відповідальність за якість формування наповнення сайту, розширення представленого сервісу.

Існує і „зворотний бік медалі” – досить негативний для великих бібліотек із значним фондом, що раніше було досить значною перевагою – наявність великого документного ресурсу, що викликає ряд проблем, зокрема:

- значний час, людські й технічні ресурси на створення електронного каталогу;
- потреба в значних площах для забезпечення зберігання, які можна було б використати під сучасні сервісні функції.

Для університетської книгозбірні актуальним є завдання не просто підтримка науково-навчального процесу. Світова університетська бібліотечна практика підтверджує, що в останні роки найбільш трендові послуги, пов’язані із підтримкою наукових досліджень. Крім того, існують світові тенденції, які впливатимуть на розвиток бібліотеки в найближчому майбутньому:

- Відкрита наука (Open Science) – рух, мета якого – зробити наукові дослідження, наукові дані та їхнє поширення доступними для всіх рівнів зацікавленого суспільства, як для любителів, так і для професіоналів. Включає в себе такі заходи, як публікації відкритих досліджень (Open Research), кампанії на підтримку відкритого доступу (Open Access), стимулювання

вчених до використання „науки з відкритим блокнотом” (Open Notebook Science), і загалом полегшення публікації та обігу наукового знання.

- Відкрита освіта (Open Education) – це складна соціальна система, здатна до швидкого реагування у зв’язку з мінливими соціально-економічними ситуаціями, індивідуальними та груповими освітніми потребами і запитами. Передбачає активне використання спеціалізованих технологій і засобів навчання (комп’ютерів, мережевих засобів, мультимедійних технологій, спеціального програмного забезпечення для підготовки навчальних курсів і навчання студентів). Є гнучкою та асинхронною (можливість навчатися в зручний час, у зручному місці і в зручному темпі індивідуально).

Нові перспективи потребують структурних змін і надають університетській бібліотеці нових рис:

- зміщення вектора уваги наукових бібліотек від послуг для читача взагалі до пріоритетної уваги у наданні послуг автору-вченому;

- активне партнерство наукових бібліотек на всіх стадіях життєвого циклу наукового дослідження: від інформування та надання доступу до колекцій документів до публікації, збереження, розповсюдження і далі аналізу та оцінки результатів досліджень;

- започаткування окремих сервісних служб, орієнтованих на підтримку наукових досліджень, в діяльності університетських бібліотек.

Слід підкреслити, що в Україні поняття „сервісна служба” донедавна в діяльності університетських бібліотек не використовувалося. Як структурний підрозділ „сервісна служба” не передбачена і наказом Міністерства освіти і науки, молоді та спорту України від 27 вересня 2012 року № 1058 „Про затвердження Типової структури та Типових штатних нормативів бібліотек вищих навчальних закладів III - IV рівнів акредитації”. На сьогодні формування спеціальних сервісних служб не передбачає їх формального виокремлення як

структурних підрозділів бібліотеки. Але їх уже в деяких книгозбірнях формують поетапно, з урахуванням постійно змінюваних потреб наукової спільноти, об'єднуючи в них як новітні послуги, так і ті, що раніше надавалися офіційними структурними підрозділами.

Сервісна служба університетської бібліотеки – це (поки що) неформальна структура, яка не має універсальної схеми організації; але об'єднує діяльність працівників бібліотеки з різних структурних підрозділів, що займаються наданням специфічних послуг для успішної реалізації стратегічного напрямку (наприклад, підтримки наукових досліджень, інформаційного моніторингу, академічної доброчесності тощо).

Деякі елементи сервісних служб впроваджуються, деякі плануються до запровадження в науковій бібліотеці Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича, зокрема:

I. сервіси з підтримки науковців і наукових публікацій:

- 1) створення та підтримка інституційного електронного архіву;
- 2) розвиток наукових журналів університету;
- 3) сприяння формуванню бренду вченого (наукові профілі);

II. розширення інформаційно-аналітичної діяльності:

- 1) моніторинг та аналіз світового наукового інфопростору (вимірювання впливу і видимості університету в системах рейтингового оцінювання, проведення бібліо- та наукометричних досліджень);
- 2) участь у WIKI-проектах;
- 3) надання інформації (аналітичні звіти, довідки, рекомендації) про публікаційну активність науковців університету та індекси цитування їх публікацій в наукометричних БД, а також рівень впливовості періодичних видань в світі;

III. розвиток інформаційної культури та дослідницьких навичок і стратегій користувачів (студентів, науковців, викладачів);

IV. розширення палітри рекламної діяльності бібліотеки;

V. реалізація концепції „третього місця” створення в бібліотеці – зони неформального спілкування студентів, викладачів, науковців.

Сьогодні поняття сервісу означає зміну філософії обслуговування. На перший план виступає пріоритет потреб користувачів (реальних чи потенційних), вся робота бібліотеки повинна бути спрямована на задоволення цих потреб, відбувається зміна технологічних процесів. Бібліотекам просто необхідно не просто встигати за цими змінами, а йти на випередження. Сервіси не є сталими, необхідна постійна робота з аналізу наявних сервісів, генерації ідей зі створення нових в залежності від розвитку науки, освіти, інформаційних технологій, суспільства в цілому. І це покладає велику відповідальність на колектив бібліотеки, потребує ефективної віддачі від кожного працівника, наявності бажання змінюватись разом із змінами в потребах суспільства, підвищувати кваліфікацію і самонавчатись.

ЛІТЕРАТУРА

1. Столяров Ю. Н. Критерий оценки библиотечного обслуживания : учеб. пособ. Москва, 1992. 147 с.