

7. Петрова Л. Г. *Бібліотека в умовах соціально-економічних змін : моногр. / Л. Г. Петрова. — К., 2003. — 301 с.*
8. Романов П. С. *Возможности применения частной методики финансового менеджмента в работе современной библиотеки / П. С. Романов // Науч. и техн. б-ки. — 2007. — № 9. — С. 18–27.*
9. Соловійова М. В. *Прибуткова діяльність бібліотек України: сучасний стан та тенденції розвитку / М. Соловійова // Вісн. Харк. держ. акад. культури : зб. наук. пр. — Х., 2007. — Вип. 21. — С. 124–131.*
10. Суслва И. М. *Основы библиотечного менеджмента : учеб.-практ. пособие. — М. : Либерья, 2000. — 232 с.*
11. Суслва И. М. *Практический маркетинг в библиотеках : учеб.-метод. пособие. — М. : Либерья, 2004. — 144 с.*
12. *Фандрейзинг у бібліотеках Східної України : огляд діяльності / Харк. держ. наук. б-ка ім. В. Г. Короленка ; уклад. : Г. Д. Ковальчук, О. Б. Стогній. — Х., 2001. — 24 с. — (У б-ках Східної України).*
13. *Stephen A. Roberts. Financial management of libraries : past trends and future prospects — financial management. Library trends, Wntr 2003.*

Надійшла до редколегії 29.03.2010 р.

УДК 024.1:027.7

Н. А. КОРЖИК

ЕЛЕКТРОННИЙ АБОНЕМЕНТ ЯК ЗАСІБ БІБЛІОТЕЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

Розглядається електронний абонемент сучасної бібліотеки як засіб бібліотечно-комунікаційного сервісу, характеризуються основні його процеси.

Ключові слова: *абонемент, електронний абонемент, бібліотека, бібліотечне обслуговування, сервіс, засіб.*

Рассматривается электронный абонемент современной библиотеки как средство библиотечно-коммуникационного сервиса, характеризуются основные его процессы.

Ключевые слова: *абонемент, электронный абонемент, библиотека, библиотечное обслуживание, сервис, средство.*

Electronic subscription of modern library as mean of library-communication service is examined, his basic processes are characterized.

Key words: *subscription, electronic subscription, library, library service, service, mean.*

Вплив високоефективних технологій стає відчутнішим в усіх сферах людської діяльності. Формується принципово нове інформаційно-комунікаційне середовище, в якому бібліотечні інституції мають не тільки зберігати і поширювати знання, естетичне та духовне багатство, а й створювати свої власні інтелектуальні продукти та послуги у відповідь на зростаючі запити й потреби користувачів через поширення номенклатури інформаційного сервісу, інтегрування у світовий глобальний простір.

Бібліотеки виходять на новий рівень комплексної інформатизації. Саме інформатизація є одним з найглобальніших чинників суспільного розвитку, що суттєво впливає на всі сфери людської діяльності, зокрема і на бібліотечну галузь. Одним із найважливіших інформаційно-комунікаційних напрямів діяльності сучасної бібліотеки є бібліотечне обслуговування. Його основа — відділ обслуговування, що забезпечує внутрішню і зовнішню соціально-комунікаційну взаємодію бібліотеки як соціального інституту інформаційного суспільства. У період становлення та розвитку інформаційного суспільства особливої актуальності набувають питання вдосконалення бібліотечно-сервісного забезпечення користувачів бібліотеки з використанням нових інформаційно-комунікаційних засобів. Найслабкішою ланкою сучасної бібліотеки з точки зору використання інформаційно-комунікаційних технологій є підсистема обслуговування користувачів, яка спрямована на вдосконалення інформаційного сервісу бібліотек через ефективне застосування комунікаційних технологій (комп'ютерні технології, автоматизовані інформаційні системи, телекомунікаційні технології та сервіси Інтернету тощо).

Актуальним питанням сьогодення для бібліотечної галузі є розробка практично корисних методичних рекомендацій щодо ефективного використання засобів комунікаційних технологій у відділах обслуговування. Своєчасність і нагальність цієї теми посилюється також відсутністю вітчизняних і зарубіжних публікацій, присвячених місцю та ролі електронного абонементу бібліотеки в удосконаленні бібліотечно-комунікаційного сервісу.

Мета статті — розглянути електронний абонемент сучасної бібліотеки як засіб бібліотечно-комунікаційного сервісу, охарактеризувати основні його процеси.

Питання впровадження комунікаційних технологій у бібліотечне обслуговування стосуються таких напрямів та аспектів, як:

- соціокомунікативні процеси в бібліотечній галузі;
- комп'ютеризація бібліотечних процесів, зокрема процесів обслуговування;
- технологія створення бібліотечно-інформаційних систем засобами автоматизації, тобто автоматизовані бібліотечно-інформаційні системи (АБІС) та їх підсистеми, модулі систем; автоматизовані робочі місця (АРМ); бази даних (БД);

- інтернетизація бібліотечного обслуговування, тобто використання Інтернет-технологій та сервісних програм у діяльності бібліотек з метою надання вільного доступу користувачам до інформації світової мережі;
- проектування впровадження комп'ютерних технологій у бібліотеки, поетапна розробка моделі через з'ясування внутрішніх та зовнішніх зв'язків з оточуючим середовищем;
- організаційно-методичні засади вдосконалення бібліотечного обслуговування на базі комп'ютерних та Інтернет-технологій.

Ефективне функціонування вище означених аспектів надає можливість користувачам вільного доступу до інформаційного простору.

На думку Г. Г. Почепцова [5], інформаційний простір слід розглядати як комунікативний простір. Саме в такому контексті можна пояснити багато явищ, наприклад, такий ланцюжок, як комунікаційні — інформаційні — бібліотечні процеси, в якому фігурує єдиний об'єкт — інформація, що у свою чергу функціонує у двосторонньому процесі, де і генератор, і одержувач інформації виконують активні ролі, що формують цю комунікацію. Саме такі наукові положення зумовлюють значимість упровадження Інтернет-комунікацій для вдосконалення бібліотечного обслуговування. Одночасно на комунікацію впливають і внутрішні чинники, в рамках яких можна розглядати і такі типи комунікацій, як культурні, освітні, наукові тощо.

Слід підкреслити, комунікаційні канали — це комп'ютерні і телекомунікаційні засоби передачі бібліотечної інформації, які супроводжують сучасні форми і методи бібліотечного обслуговування; взагалі є дієвим технологічним підґрунтям бібліотечно-інформаційної комунікації.

Використання Інтернету по суті є реалізацією прикладних функцій мережі. Особливий інтерес являють такі галузі застосування Інтернету як бібліотечна і інформаційна діяльність. На думку А. В. Соколова, бібліотеки використовують телекомунікаційні можливості Інтернету здебільшого в таких напрямках своєї роботи, як: 1) обслуговування користувачів у режимі теледоступу, без відвідування читальних залів; 2) бібліотечна кооперація у формі звернення до електронних каталогів інших бібліотек, використання бібліографічних записів з центру каталогізації, передачі фрагментів баз даних, замовлення видань у книжкових магазинах, книгообмін та ін.; 3) розвиток професійних контактів із вітчизняними та зарубіжними колегами завдяки використанню електронної пошти, передплати на тематичні листи розсилки, телеконференцій та ін. Бібліотечні працівники високо оцінюють колосальні ресурси Інтернету, але схильні розглядати їх як доповнення до довідково-бібліографічних фондів, а не як їх заміну [6].

Інтернет-сервіси бібліотеки не розглядають як окремих вид бібліотечного сервісу, а в деяких випадках — і як бібліотечний сервіс узагалі.

Учені підкреслюють важливість розуміння того, що поширення глобальних мереж і сучасних телекомунікаційних засобів, в першу чергу

мережі Інтернет, ще більше стимулює процеси автоматизації бібліотек і сучасні технології міжбібліотечної взаємодії (зведені каталоги, МБА, поточне і ретроспективне комплектування). Тому розвиток телекомунікацій для бібліотек нині — це не данина часу, а необхідність, умова подальшого прогресу й вдосконалення. Бібліотечні працівники і керівники повинні знати реальний стан справ у цій галузі, щоб правильно і реалістично сформулювати свої плани на найближчий час і перспективу [1, 2, 8].

Абонемент — традиційна форма бібліотечного обслуговування та бібліотечної послуги. Він є обов'язковим атрибутом будь-якої бібліотеки, функціонально спрямованим на надання користувачеві доступу до бібліотечних документів. В умовах упровадження інформаційно-комунікаційних технологій абонемент трансформується в електронний абонемент, який змінює свою традиційну місію, стаючи електронно-сервісним центром бібліотеки, що надає вільний доступ до будь-якої інформації через мережу Інтернет до електронних ресурсів інших бібліотек; розширює засоби й асортимент інформаційних послуг і професійних бібліотечних комунікацій.

Отже, абонемент можна охарактеризувати як засіб, оскільки він сприяє доступу, обміну, спілкуванню, інтеграції, об'єднує людей, у результаті і виникають новітні форми. Електронний абонемент характеризується як комплекс засобів, котрий дозволяє контролювати рух книжкового фонду бібліотеки (електронний формуляр, електронне замовлення, електронна доставка документів та інше) за допомогою засобів комунікаційних технологій.

Комплексні характеристики бібліотечного абонемента охоплюють інформаційно-комунікаційні та сервісні. Вони зумовлені природою комунікаційних каналів: усної комунікації, що використовує невербальні й вербальні канали; документної комунікації, котра застосовує документи для передачі змістів у часі та просторі; електронної комунікації, основаної на комп'ютерній і телекомунікаційній техніці.

У багатфункціональному просторі бібліотечно-комунікаційного сервісу важливим є комплексний інформаційно-інтерактивний аспект, зумовлений призначенням бібліотеки задовольняти інформаційні потреби користувачів, що посилює сервісні можливості бібліотеки. Відповідно бібліотечне обслуговування (електронний абонемент) належить до сервісної сфери і бібліотечно-інформаційне обслуговування слід розглядати на фоні розвитку тенденцій, характерних для розвитку інформаційного суспільства та сервісної економіки. Електронний сервіс розглядається як позитивна соціальна технологія, яка має людинозберігаючі властивості, а сутністю соціального поля, створюваного сервісною діяльністю, пошук ефективних шляхів реалізації прагнень і потреб людей, зокрема й інформаційних. З точки зору сервісології, сервіс як культурна характеристика соціального буття відрізняється наднормативним доповненням до послуги, тому існує таке словосполучення, як «сервісні послуги».

Сервісні характеристики бібліотеки зумовлені, перш за все, якісним функціонуванням абонементу, який є підрозділом бібліотеки, що здійснює видачу нонелектронних та електронних документів або надає право користуватися документами бібліотечного фонду поза бібліотекою [4, 6]; основне його призначення — повне й оперативне бібліотечне та інформаційне обслуговування всіх категорій користувачів відповідно до інформаційних запитів. Сервісні характеристики абонементу реалізуються безпосередньо у відділах обслуговування користувачів, орієнтуючи бібліотеку на організацію ефективного, раціонального, диференційованого бібліотечно-комунікаційного сервісу. Їх особливості зумовлені тісними зв'язками з функцією довідково-бібліографічної й інформаційної діяльності, яка реалізується через організацію системного інформаційного обслуговування всіх категорій користувачів. Водночас, всі бібліотечні функції є взаємопов'язаними, а елементи обслуговування користувачів наявні в діяльності майже всіх підрозділів бібліотеки.

У системі бібліотечно-комунікаційного сервісу змістовий характер внутрішньої взаємодії комунікантів «бібліотекар-користувач» та «користувач-бібліотекар» визначається предметом їх спілкування, а саме: інформаційною потребою користувача в бібліотечному документі або інформації про нього. Відповідно й засоби інформаційної взаємодії залежать безпосередньо від цілей спілкування, особливостей його організації, рівня їх культури.

Аналіз інформаційних потреб користувачів та можливостей їх задоволення довів, що саме інформація, як знання та відомості про знання, посідає головне місце (отримання її з необхідною повнотою та швидкістю), а другорядними розглядаються види комунікації та шляхи отримання інформації. Результатом дослідження стало окреслення вимог користувачів до бібліотечного обслуговування (абонементу) та послуг, серед пріоритетних побажань користувачів: електронними ресурсами, повнотекстовими БД; віртуальними довідками, довідками по електронній пошті, чат-довідками, замовляти документи по електронній пошті (бронювання), обирати форму надання інформації, електронною доставкою документів (ЕДД), електронними документами з фондів інших бібліотек по МБА тощо. Інтернет-сервіси надають можливість бібліотекам значно розширити сферу обслуговування завдяки залученню ресурсів інших бібліотек через корпоративні бібліотечні мережі й Інтернет.

Бібліотечне обслуговування є багаторівневою організаційною системою, яку в бібліотеці будь-якого типу можна розглядати в різних аспектах, хоча незаперечним залишається той факт, що в контексті єдиної організаційної структури бібліотеки — одна з її найважливіших підсистем. У свою чергу особливості інформаційної взаємодії та організаційні принципи діяльності бібліотеки здійснюються з урахуванням цілей і завдань певної

установи, у складі якої функціонує бібліотека, перебуваючи в її інформаційній інфраструктурі.

Слід підкреслити, що інші відділи бібліотеки забезпечують роботу відділу обслуговування, тому їх інформатизація передує автоматизації у відділі обслуговування. Отже, комплекс засобів, що забезпечують роботу АІБС «Бібліотека», складається з таких елементів: а) особистий ідентифікатор — унікальна ознака кожного користувача. Фізично ідентифікатор — це штриховий код, який індивідуально надається користувачеві; б) унікальний ідентифікатор книги фізично є штриховим кодом, що генерується на основі інвентарного номера книги; в) система ідентифікації, тобто комплекс устаткування, призначеного для перевірки належності суб'єктові пред'явленого ним ідентифікатора, підтвердження його достовірності й унесення змін у його користувацьку картку [1, 3, 7].

Створення автоматизованої системи реєстрації користувачів надасть можливість бібліотекареві здійснювати електронний пошук та оперативно отримувати необхідну інформацію про користувачів. У свою чергу користувачі матимуть швидкий пошук інформації; можливість: отримання віртуальних довідок, використання електронних документів та ін.

Методика створення електронного абонементу як складової бібліотечно-інформаційної сервісу збігається із загальними етапами впровадження інформаційно-комунікаційних технологій у систему обслуговування бібліотеки. Перший етап — опанування режиму реєстрації та створення електронної бази користувачів. Другий — технологічне опанування модуля «Обслуговування користувачів» та впровадження автоматизованої книговидачі у відділах обслуговування; використання штрих-кодових технологій і здійснення ретроконверсії активної частини бібліотечного фонду для переходу до автоматизованої книговидачі в цих підрозділах; створення електронного формуляра; видача квитка користувачеві зі штрих-кодом, укладання з користувачем договору про обслуговування в автоматизованому режимі. Окреслені етапи можна успішно реалізувати за наявності в бібліотеці електронного каталогу, баз даних та інших електронних ресурсів бібліотеки, охоплених локальною мережею та Інтернет.

Електронна видача дозволить позбавитися від ведення численної паперової документації (квитки, формуляри користувачів; книжкові формуляри, реєстраційні картки), забезпечить значне спрощення технологічних операцій із «видачі/повернення» видань, реєстрації користувачів і, як результат, економію часу користувачів і бібліотечних фахівців. Скорочення обсягу рутинних і трудомістких операцій, дублювання дій і відмова від паперових технологій не тільки полегшить працю бібліотекаря, але й дозволить кількісно та якісно підвищити рівень безпосереднього обслуговування користувачів. Вивільнений час співробітники відділів обслуговування можуть використати для розширення номенклатури та підвищення якості бібліотечних послуг: консультацій, виконання довідок з пошуку й отримання

видань та ін. Особливу увагу слід приділяти створенню підсистеми автоматизованого обслуговування користувачів по МБА з урахуванням таких вимог: надання повноти інформації про циркуляцію замовлень на видання і користувачів МБА; відстеження термінів видачі і повернення видань; забезпечення достовірності статистичного аналізу і звітності; розмноження супровідних і статистичних форм та ін. Отже, з цією метою інформація має накопичуватися в БД, яка має дві основні взаємопов'язані групи: 1) користувачі (містити відомості щодо зареєстрованих користувачів бібліотеки, згідно з якими користувачеві відправляється видання (оригінал) в електронному варіанті); 2) замовлення (містить оперативні відомості про виконання замовлень користувачів, їх місце розміщення на кожному етапі обробки, видачі/повернення видання). Інтерактивна електронна база дозволяє бібліотекареві будь-якого відділу обслуговування отримати різноманітні відомості про користувача: кількість документів, виданих йому одноразово, протягом семестру, за рік; за весь період його навчання у ВНЗ, про порушення ним бібліотечних правил та ін. У результаті це забезпечить зручність, комфортність, оперативність та повноту задоволення інформаційних потреб користувачів, сприятиме істотній економії робочого часу співробітників усіх підрозділів бібліотеки. Інтерактивна статистика дозволяє отримати відомості про користувачів, відвідуваність, визначити навантаження на бібліотекаря впродовж будь-якого періоду робочого дня, уможливає оптимально використати співробітників у момент «пікового» навантаження, визначити оптимальний час роботи відділів. Статистичний аналіз, отриманий за допомогою бібліотечно-інформаційної системи, не тільки скорочує трудомісткість роботи по збору даних, але і підвищує її об'єктивність та ефективність, надає можливість здійснення оперативного управління. Впровадження та опанування даних технологій — достатньо складний процес як у технічному сенсі, так і в психологічному. Поетапно впровадження технології електронної книговидачі, постійні інформаційно-комунікаційні зв'язки співробітників бібліотеки з розробниками бібліотечно-інформаційної системи та користувачами дозволять створити й ефективно використовувати багатofункціональні можливості електронного абонементу як базової складової сучасного бібліотечно-комунікаційного сервісу.

Запорука міцних позицій бібліотеки — комплексне використання інформаційних технологій, увага до розвитку матеріально-технічної бази бібліотеки. Слід повністю автоматизувати робочі місця співробітників: персональними комп'ютерами, сканерами для зчитування штрих-кодів, принтерами для роздрукування штрих-кодів та ін.

Перспективні напрями розвитку АІБС і її підсистем полягають у наступному: інтеграція з інформаційною системою управління ВНЗ (повна автоматизація ведення БД користувачів); подальший розвиток сервісних послуг для користувачів: організація єдиного абонементу електронної видачі; створення спеціалізованих і галузевих читальних залів з відкритим

доступом; електронне замовлення і бронювання видань; автоматизація функцій інвентаризації і списання, та ін.

Отже, найважливішою ланкою сучасної бібліотеки є обслуговування користувачів, на якісне забезпечення якого спрямовано практично всі основні види бібліотечної діяльності. Одним із базових підрозділів системи бібліотечного обслуговування та доведення до користувачів бібліотечних сервісів є абонемент, за рівнем діяльності якого багато в чому оцінюється рівень бібліотечно-комунікаційного сервісу. З точки зору інформатизації він є найскладнішим, оскільки характеризується комплексністю та багатьма взаємозв'язками з іншими ділянками бібліотеки, що ускладнює підготовчі етапи формалізації та алгоритмізації процесів і операцій. Абонемент стає центром комунікаційних зв'язків у сучасній бібліотеці, як на внутрішньому, так і на зовнішньому рівнях, забезпечуючи реалізацію всіх можливостей бібліотечно-комунікаційного сервісу, оперативний доступ до інформації, повноту задоволення інформаційних потреб користувачів. На абонементі сконцентроване використання комунікаційних технологій через упровадження інтерактивних засобів комунікації «користувач-бібліотекар», можливість забезпечення доступу до світових електронних ресурсів.

Формування бібліотечно-комунікаційного сервісу здійснюється під впливом головних тенденцій розвитку бібліотечної інформатизації, серед яких поєднання внутрішніх процесів автоматизації обслуговування бібліотеки й зовнішніх процесів «інтернетизації» обслуговування користувачів на рівні інформаційної взаємодії з іншими електронними бібліотеками та бібліотечними корпораціями в межах Інтернет-середовища.

Упровадження інформаційно-комунікаційних технологій у бібліотечне обслуговування є відзеркаленням об'єктивних тенденцій розвитку комунікаційних технологій у бібліотечній галузі, спрямованого на створення розвинутого бібліотечно-інформаційного сервісу, оптимізацію сервісної функції бібліотеки з метою забезпечення доступності та повноти інформації для потреб користувачів.

Сутність електронного абонементу базується на виявленні його сервісно-комунікаційних складових, інформаційних потреб користувачів як предмета інформаційної взаємодії в системі бібліотечно-комунікаційного сервісу, організаційного та технологічного аспектів інформаційної взаємодії учасників бібліотечної комунікації, сучасних форм і засобів бібліотечно-го сервісу в умовах Інтернет-комунікацій. Електронний абонемент має зміцнити позиції бібліотеки як суспільного інституту в умовах упровадження Інтернет-технології, в системі інформаційних комунікацій з метою підвищення її ролі та забезпечення конкурентоспроможності, порівняно з небібліотечними віртуальними інформаційними службами Інтернету.

Перехід бібліотеки на нові комунікаційні технології (зокрема Інтернет) відкриває відділу обслуговування нові перспективи і напрями розвитку,

впливає на організацію і технологію роботи по обслуговуванню користувачів. Таким чином, збагачується такий засіб електронної комунікації, як електронний абонемент, в якому обов'язковими складниками є основні суб'єкти бібліотечної комунікації: користувач і бібліотекар.

Перспективними напрямками подальших досліджень є: проблеми управління та організації впровадження інформаційно-комунікаційних технологій у підрозділах збереження і архівування бібліотечних ресурсів.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Бабич Е. *Современные технологии — современное обслуживание* / Е. Бабич // *Бібліотечний форум України*. — 2005. — № 1(7). — С. 32–33.
2. Воройский Ф. С. *Систематизированный толковый словарь по информатике. (Вводный курс по информатике и вычислительной технике в терминах)* / Ф. С. Воройский. — М., Либерия, 1998. — 376 с.
3. Коржик Н. А. *Електронний абонемент бібліотеки в умовах впровадження інформаційно-комунікаційних технологій: методичні засади* / Н. А. Коржик // *Вісн. Харк. держ. акад. культури : зб. наук. пр.* — Х. : ХДАК, 2009. — Вип. 28. — С. 147–157.
4. Мелентьева Ю. П. *Библиотечное обслуживание* / Ю. П. Мелентьева : учеб. — М. : «Издательство ФАИР», 2006. — 256 с.
5. Почепцов Г. Г. *Теорія комунікацій* / Г. Г. Почепцов ; Київський ун-т ім. Т. Шевченка. — 2-е вид., доп. — К. : Видавничий центр «Київський ун-т», 1999. — 370 с.
6. Самохіна Н. Ф. *Адаптація інформаційно-бібліотечного сервісу до потреб користувачів* / Н. Ф. Самохіна // *Документознавство. Бібліотекознавство. Інформаційна діяльність: Проблеми науки, освіти, практики* : зб. матеріалів міжнар. наук.-практ. конф., Київ, 25–26 травня 2004 р. — К., 2004. — С. 111–113.
7. Соколов А. В. *Введение в теорию социальной коммуникации* / А. В. Соколов. — СПб., 1996. — 327 с.
8. Шрайберг Я. Л. *Избранные труды* / Я. Л. Шрайберг. — М. : ГПНТБ России, 2002. — 624 с.

Надійшла до редколегії 11.03.20010 р.

УДК:[930.25:316.422] “312”

М. М. ВАСИЛЬЧЕНКО

ТРАНСФОРМАЦІЙНІ ПРОЦЕСИ ФУНКЦІОНУВАННЯ АРХІВУ В СУЧАСНОМУ СОЦІАЛЬНО-КОМУНІКАЦІЙНОМУ СЕРЕДОВИЩІ

Розглянуто організаційно-функціональну структуру обласних державних архівів (на прикладі Державного архіву Харківської області) та зроблено спробу визначити основні