

УДК 024.5+ 025.6:027.54

**Олена Яковенко,**

канд. іст. наук, старш. наук. співробітник

Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського

**Людмила Коновал,**

наук. співробітник Національної бібліотеки України

імені В. І. Вернадського

### **ТРАДИЦІЙНІ ТА НОВАЦІЙНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ З НЕЗАДОВОЛЕНИМИ ЗАПИТАМИ КОРИСТУВАЧІВ У НАУКОВІЙ БІБЛІОТЕЦІ**

У статті розглянуто аспекти роботи з незадоволеними запитами користувачів (НЗК). Визначено понятійний апарат, подано класифікацію НЗК, встановлено причини їхнього виникнення та шляхи упередження й скорочення. Проаналізовано специфіку поєднання традиційної технології роботи з НЗК із залученням інформаційно-комунікаційних технологій. Подається опис бази даних «Відмови користувачам НБУВ», особливості роботи в БД. Значна увага приділена інструктивно-методичному забезпеченню роботи з НЗК, а також можливості скорочення НЗК за рахунок використання МБА та ЕДД. Запропоновано комплекс заходів з удосконалення організації бібліотечно-інформаційного забезпечення користувачів.

*Ключові слова:* наукова бібліотека, НБУВ, незадоволені запити користувачів, інформаційно-комунікаційні технології, база даних, статистика, міжбібліотечний абонемент, електронна доставка документів.

Вимоги сучасного інформаційного суспільства до бібліотеки як соціально-комунікаційної інституції зумовлені суттєвими соціальними, політичними, науковими та економічними змінами у житті незалежної України у ХХІ ст. Для успішної, продуктивної діяльності бібліотека має адаптуватися до нових вимог та запитів користувачів, забезпечення інформаційних потреб яких є показником якості діяльності бібліотеки.

У статті розглянуто незадоволені запити користувачів (НЗК) як поняття, встановлено причини їхнього виникнення та шляхи запобігання й скорочення. У цьому зв'язку поєднання традиційних та інноваційних технологій у роботі з НЗК, подальший розвиток на основі використання інформаційно-комунікаційних технологій – проблема, яка потребує окремого розгляду.

Багатоаспектність проблеми зумовила появу значної кількості публікацій та бібліотечнознавчих досліджень.

Теоретичне осмислення питань роботи з НЗК розпочалося в першій половині 50-х років ХХ ст. (І. В. Вугман). Але найактивніше науковці та бібліотекарі-практики колишнього СРСР розглядали їх у 70–80-х роках. Це питання висвітлено в монографіях М. Я. Дворкіної, М. С. Карташова, Ю. М. Столярова, В. І. Терьошина, А. С. Чачко. Були проведені спеціальні наукові дослідження всесоюзного рівня. Практичний досвід діяльності наукових бібліотек із забезпечення користувачів бібліотечно-інформаційними ресурсами висвітлено в працях Р. С. Герасименко, А. В. Єрохової, О. А. Соткіної та інших. Особливу увагу приділено визначенню ступеня використання бібліотечних фондів (Н. К. Коссаковська, Т. П. Павленко); заповненню в них лакун (В. К. Пурик, Н. М. Гудімова); задоволенню інформаційних запитів користувачів (ІЗК) із залученням системи міжбібліотечного абонементу (МБА) (В. П. Пироговська, М. І. Шелгунова); упередженню та скороченню кількості НЗК (Л. П. Павлова, Н. З. Стародубова та інші).

За останнє десятиліття ХХ ст. українське бібліотечнознавство набуло власних традицій дослідження проблем формування та використання бібліотечно-інформаційних ресурсів (М. С. Слободяник, Т. П. Павлуша, Л. Г. Петрова).

Важливи у дослідженні цієї теми стали ідеї, викладені в працях Н. Ю. Каліберди, В. П. Ярошук (формування системи обслуговування читачів наукової бібліотеки); Т. В. Бугасової, Л. П. Карпової, А. А. Соляник (взаємозв'язок бібліотек та видавничих установ); Т. В. Добко, В. С. Бабича, В. І. Шелюбського (підвищення інформаційної культури користувачів); О. Г. Кириленка, Л. В. Ляшенко (професійна діяльність сучасного інформаційного працівника).

Суттєвими для визначення тенденцій та перспективних напрямів роботи з НЗК, що полягають у використанні новітніх інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ), стали праці Л. Й. Костенка, І. А. Павлуши, А. О. Чекмарьова, Л. М. Коновал.

Основною формою виявлення інформаційної потреби користувача у бібліотечно-інформаційній установі є інформаційний запит. Ступінь відповідності змісту документа, виявленого в результаті інформаційного пошуку, до змісту інформаційного запиту визначається як релевантність. Відповідно, ефективність функціонування бібліотеки залежить, головним

чином, від забезпечення користувачів максимальною кількістю документів, релевантних їхнім інформаційним запитам. На жаль, жодна сучасна бібліотека не в змозі стовідсотково задовольнити інформаційні потреби всіх своїх користувачів, тому одним із головних завдань є упередження та скорочення НЗК. Досягненню цієї мети сприяє чітко налагоджена робота всіх структурних підрозділів бібліотеки, розробка відповідної інструктивно-методичної документації.

Запити користувачів на бібліотечні документи за результатами їх виконання поділяються на задоволені та незадоволені. Неминучість виникнення НЗК зумовлена безперервним зростанням документного потоку, низкою суб'єктивних факторів (прогалини в комплектуванні, недостатня екземплярність за наявності перевидань, велика кількість заставлених документів у бібліотечному фонді, труднощі функціонування МБА) та об'єктивних причин (обмеженість асигнувань на придбання документів, незначний їхній наклад, відсутність перевидань тощо).

Визначення понять «незадоволений запит» та «відмова» закріплені в інструктивно-методичних документах наукових бібліотек, міжнародному стандарті «Библиотечная статистика» (2001) [3], словниках бібліотечно-бібліографічних термінів. Ними буде використаний термін «незадоволені запити користувачів», який змістовно охоплює весь обсяг запитів на документи, в котрих бібліотека відмовила користувачу. «Відмова», на наше переконання, – відповідь на запит користувача, яка містить мотивування неможливості надання йому фактично існуючого документа, отримання якого не потребує спеціального дозволу. Поняття «тимчасово незадоволені запити» – це запити, виконані з перевищенням нормативних термінів.

З метою найповнішого задоволення інформаційних запитів користувачів у бібліотечній практиці застосовується заміна замовленого видання рівноцінним. У випадках видачі документів, які відповідають вимогам користувачів, запити слід вважати задоволеними. При наданні у користування документів, які не цілком задовольняють інформаційні потреби користувачів, замовлення вважають виконаними частково.

Отже, згідно з вищезазначеним, до НЗК належать:

- ⊕ незадоволені правильно оформлені замовлення на профільні для бібліотеки видання, які вийшли з друку;
- ⊕ запити на відсутні в конкретній бібліотеці документи, які підлягають

перенаправленню за координацією до інших бібліотечно-інформаційних установ;

- ⊕ замовлення користувачів на видання, які потребують уточнення відомостей з метою ідентифікації запитів із документами.

При виявленні причин відсутності замовлених користувачами документів виокремлюють дві основні групи НЗК на бібліотечні документи:

- ❖ обґрунтовані (на неіснуючий і непрофільний для конкретної бібліотеки документ або на документ, який не надають в користування з поважних причин) та необґрунтовані (на профільний для бібліотечного фонду або координаційної системи документ);
- ❖ приховані (не проявлені користувачами або незафіксовані бібліотечними працівниками) й очевидні (на профільні та правильно оформлені запити користувачів) [5].

Російські бібліотекознавці О. П. Ареф'єва та Н. З. Стародубова [1], досліджуючи НЗК, запропонували власну класифікацію причин незадоволення запитів, а саме:

- ✓ причини зовнішнього порядку, пов'язані з недоліками в роботі з формування фондів (наявність лаку при комплектуванні, недостатня екземплярність видань), усунення яких передбачає використання інформаційних ресурсів інших установ;
- ✓ причини внутрішнього порядку, зумовлені недосконалою технологією, низьким професіоналізмом бібліотечних працівників, слабкими можливостями інформаційно-пошукового апарату.

У рамках причин зовнішнього порядку ними виокремлено такі підгрупи:

- зайнято (у випадку незначної кількості екземплярів або підвищеного попиту на окремі документи);
- немає в бібліотеці (коли документ дійсно відсутній, і відмова не пов'язана з помилками при організації каталогів).

Причини внутрішнього порядку згруповані таким чином:

- ⊙ немає на місці (з невідомої причини);
- ⊙ втрачено (документально підтверджено);
- ⊙ в оправі;
- ⊙ дефектний примірник;
- ⊙ реставрація;
- ⊙ в опрацюванні.

Запропонована цими авторами класифікація основних причин НЗК у

цілому відповідає нашому баченню цього питання. Однак, вважаємо за доцільне наголосити, що одні з цих причин притаманні всім бібліотекам, інші можуть бути змінені або уточнені залежно від умов та специфіки конкретної установи.

У Національній бібліотеці України імені В. І. Вернадського (НБУВ) ведеться багаторічна систематична робота з обліку, упередження та скорочення НЗК. Зокрема, у відділі наукової організації та обслуговування основним фондом (ВНООФ) було створено паперові картотеки відмов, а у секторі обслуговування по каталогах (СОК) – картотеку «Дезидерата». У ВНООФ під час організації картотеки відмов вирішено обрати для роботи відмови на документи, відсутні з таких причин: немає на місці, втрачено, відсутні у фонді, у СОК – відсутні в бібліотеці.

У 2010 р. на базі системи автоматизації бібліотек (САБ) ІРБІС-64 було розроблено загальнобібліотечну БД «Відмови користувачам НБУВ». Використання електронної БД має значні переваги порівняно з веденням паперових картотек, оскільки дозволяє здійснювати статистичний аналіз усіх відмов за лічені хвилини, скоротити час на доопрацювання замовлень користувачів співробітниками СОК та ВНООФ, а також отримати інформацію про документи чи інформаційні ресурси, ідентичні або аналогічні документам, які відсутні на місцях зберігання. На сьогодні БД є закритою для користувачів і призначена для службового користування співробітників НБУВ. Станом на кінець 2015 р. БД налічувала понад 7 тис. записів.

БД відмов умовно можна поділити на дві частини: перша – зафіксовані відмови на документи з фонду основного зберігання; друга містить відомості про документи, відсутні в бібліотеці. Зупинимося детальніше на першій частині. До БД вносяться бібліографічні описи втрачених, відсутніх у фонді або відсутніх на місці зберігання з невідомих причин документів. Робота над цією частиною БД проводиться співробітниками ВНООФ і поділяється на такі етапи:

- ✦ перевірка відповідності відомостей про документи в картотеках відмов та на місцях зберігання документів – цей підготовчий етап відбувається у процесі моніторингу відмов та перевірки фонду на правильність розстановки;

- ✦ упорядкування картотек відмов відповідно до шифрів зберігання документів – ця робота не є обов'язковою, але сприяє оптимізації, організації паперових картотек;

- ✦ доопрацювання відмов із метою уточнення бібліографічного опису документів – один із найважливіших етапів, – здійснюється у ході перевірки відомостей про документи у генеральному алфавітному каталозі та топографічному каталозі ВНООФ, електронному каталозі інших бібліотек і сприяє збиранню інформації про документ, його вихідні дані й екземплярність, що в подальшому дозволяє здійснювати пошук альтернативних документів;

- ✦ пошук документів та інформаційних ресурсів, ідентичних або альтернативних відсутнім документам;

- ✦ наповнення БД відомостями про відсутні документи.

Під час створення запису у БД фахівці обирають робочий аркуш відповідно до типу документа та заповнюють відповідні поля. Обов'язковими полями для книг є «Автор» (якщо є), «Назва», «Вихідні дані», «Шифр зберігання у НБУВ», «Дата втрати», «Характер відмови», «Дата моніторингу», «Інвентарний номер», «Дата відмови», решта полів є факультативними.

Для окремих томів багатотомних видань заповнюють специфічні поля: «Загальна частина», «Автор тому», «Назва тому», «Вихідні дані тому», а також загальні поля: «Шифр зберігання у НБУВ», «Дата втрати», «Характер відмови», «Дата моніторингу», «Інвентарний номер», «Дата відмови».

Під час опрацювання записів про періодичні або продовжувані видання обирають робочий аркуш «Опис журналу і введення відомостей про перше надходження» та заповнюють поля: «Назва», «Вихідні дані», «Шифр зберігання у НБУВ», «Дата втрати», «Характер відмови», «Дата моніторингу», «Інвентарний номер», «Дата відмови», решта полів є факультативними.

У випадку повернення документа на місце постійного зберігання заповнюють поле «Дата повернення».

Якщо в процесі пошуку в мережі Інтернет виявляють електронний файл із повним текстом документа або посилання на мережеві ресурси для читання документа, заповнюють відповідне поле «Електронна версія». Користувачам у разі замовлення цього документа співробітники ВНООФ надають повідомлення про те, що переглянути повний текст документа можна на сайті НБУВ у розділі «Наукова електронна бібліотека».

Другу частину БД становлять записи про документи, відсутні у бібліотеці. Основою цих записів є паперова картотека, яка була створена співробітниками СОК. Під час створення записів обирають відповідь «Дезидерата».

Пошук документів та інформаційних ресурсів, ідентичних або альтернативних відсутнім документам здійснюють співробітники відділу обмінно-резервних фондів (ВОРФ), які вводять інформацію про дату початку пошуку документів, результативність пошуку та, за позитивного результату, дату отримання документів і номер акта передачі до Центру формування бібліотечно-інформаційних ресурсів (ЦФБІР) НБУВ.

Необхідною умовою отримання реальних відомостей про НЗК є їхній систематичний облік. Він здійснюється за двома формами – індивідуальною та статистичною. Індивідуальний облік дозволяє одержувати відомості про НЗК, які надходять на конкретні документи. Статистичний передбачає реєстрацію відомостей про них в узагальненому вигляді. За такою формою обліку фіксують лише факт незадоволення запитів, їхня загальна кількість із можливим виокремленням певних критеріїв НЗК (наприклад, тематичного, хронологічного, галузевого, мовного тощо).

Систематичний облік НЗК пов'язаний з додатковими трудовитратами. Однак переваги цієї форми обліку полягають у тому, що вона дозволяє достовірніше оцінювати діяльність книгозбірні, приймати оптимальні управлінські рішення щодо підвищення якості бібліотечного обслуговування користувачів, планомірно й цілеспрямовано комплектувати та докомплектувати бібліотечні фонди, ефективніше їх використовувати і, як результат, – досягти найповнішого задоволення інформаційних запитів користувачів. Лише за такої методики обліку втрата відомостей про НЗК практично виключена.

Облік НЗК передбачає подальший їхній аналіз із метою прийняття конкретних заходів щодо скорочення та упередження. Крім загальних відомостей про кількість НЗК усім категоріям користувачів і диференціації їх за причинами, незадоволені запити аналізують у галузевому, типовому, мовному, хронологічному та інших критеріях.

Аналіз НЗК – це особлива форма поточного вивчення інформаційних потреб користувачів. Він допомагає визначити невідповідність рівня та структури фондів бібліотеки існуючим інформаційним потребам. Незадоволена їхня частина, маючи кількісні та якісні характеристики, визначає ступінь необхідності докомплектування бібліотечних фондів та удосконалення роботи з ними.

Здійснення аналізу НЗК на бібліотечні документи пов'язане з обробкою значних масивів інформації. Упровадження новітніх ІТ значно розширює його можливості порівняно з традиційними методами: при одноразовій

обробці документного потоку передбачено багаторазове використання отриманих при цьому статистичних даних. Це, своєю чергою, сприяє зниженню трудовитрат на отримання необхідних відомостей.

За сучасних умов більшість бібліотек займається організацією та наповненням електронних каталогів, що дозволяє, крім реалізації традиційних функцій (пошукової, комунікативної та оціночної), забезпечити й вирішення низки завдань статистичного характеру. У САБ ІРБІС-64 існує група режимів і технологій, пов'язаних з отриманням статистичних даних. Це можуть бути як розроблені вихідні форми, так і наочна інформація безпосередньо в інтерфейсі.

Автоматизоване робоче місце (АРМ) «Каталогізатор» має два режими: «Статистика» та «Статистичні форми». Режим «Статистика» є універсальним і може бути використаний для обробки будь-яких БД. Режим дозволяє отримувати вихідні форми зі статистичними розподілами записів БД за значеннями конкретного елемента опису. Крім розроблених вихідних форм для статистичної обробки записів БД, отримати інформацію можливо за допомогою наочної статистики, яка відображена безпосередньо у інтерфейсі АРМу у вигляді словників. Прикладами такої статистики є словники: «Дата втрати», «Характер відмови», «Дата моніторингу», «Дата відмови» тощо.

Як бачимо з наведених фактів, САБ ІРБІС-64 дає можливість не лише наповнювати БД статистичною інформацією про відмови, а й здійснювати автоматизовану обробку, аналіз даних. Повноцінне використання всіх функціональних можливостей САБ ІРБІС-64 забезпечується лише у разі досконалого знання технологічної документації САБ та технологічних інструкцій, що регламентують роботу з конкретною БД.

Робота з НЗК в цілому також потребує інструктивно-методичного забезпечення. У червні 2015 р. у НБУВ було затверджено «Інструкцію про роботу з незадоволеними замовленнями користувачів на документи з бібліотечного фонду». А замовлення читачів, абонентів та консультантів бібліотеки на документи виконують згідно з технологічною інструкцією «Шлях замовлень документів користувачами в Національній бібліотеці України імені В. І. Вернадського» (2001) [8]. У ній відображено сучасний стан організації технологічного циклу виконання замовлень на документи в підсобних фондах галузевих читальних залів та спеціалізованих відділах бібліотеки, викладено та вдосконалено відповідні технологічні процеси, уточнено форми супровідних, облікових документів, які використовують

при виконанні замовлень користувачів, встановлено чіткий контроль за цим процесом.

Розробка й упровадження в експлуатацію автоматизованої технології виконання замовлень на документи, наповнення цієї бази відомостями про всіх читачів НБУВ дозволить у майбутньому перейти до створення і використання в книгозбірні підсистеми книговидачі, яка працюватиме з ЕК та БД читачів і надасть змогу істотно підвищити ефективність бібліотечно-інформаційного обслуговування [2].

Удосконаленню технологічного процесу виконання замовлень користувачів НБУВ на бібліотечні документи сприятиме впровадження автоматизованої технології документовидачі (АТДВ) [9].

До принципів переваг автоматизованої над традиційною технологією документовидачі належать: широкий спектр інформаційних послуг, які надаються користувачам та співробітникам бібліотеки; підвищення якості виконання основних функціональних завдань у межах діючого технологічного процесу; значне скорочення кількості НЗК; простота й зручність в експлуатації.

АТДВ – локальний технологічний процес із використанням БД про замовлені та видані з бібліотечних фондів документи в режимі реального часу. Впровадження цієї технології дозволить: а) оперативно надавати користувачам інформацію про місцезнаходження документів у спеціалізованих відділах та підсобних фондах галузевих читальних залів; б) інформувати користувачів про зайнятість документів; в) інформувати співробітників про інші запити, які надійшли на конкретний документ; г) запобігти прийому замовлень на відсутні у фонді документи.

Реалізація АТДВ передбачає наявність відомостей про документ в ЕК. У випадку їх відсутності (на видання, які надійшли до бібліотеки до 1994 р.), необхідно заносити ці відомості до БД із мінімальними, але достатніми для пошуку, ідентифікації та видачі обліковими елементами. Це потребує значних трудовитрат, створення додаткових робочих місць, функціональні характеристики котрих повинні узгоджуватися в процесі розробки, впровадження та експлуатації АТДВ. Однак, лише в такому випадку стає можливим застосування цієї технології у повному обсязі. Крім того, одночасно буде вирішено завдання ретроконверсії каталогів та обліку видань, забезпечуватиметься збір статистичного матеріалу, можливість його оперативного аналізу тощо.

Складником АТДВ є використання елемента автоматичної ідентифікації

документа – штрихового коду. Технологія штрихового кодування дозволяє в декілька разів прискорити процедуру пошуку та ідентифікації при видачі та поверненні будь-якого документа, інформація про який відображена в ЕК, мінімізувати можливі помилки при ідентифікації, що значно підвищує оперативність, якість інформаційних послуг, розширює їхній спектр.

Оперативність обслуговування підвищується за умови поєднання технології ідентифікації документа з технологією автоматичного визначення читацького номера користувача. Наявність ідентифікатора читача у вигляді штрихового коду в його читацькому квитку дозволить використовувати дані при виконанні багатьох технологічних процесів, передбачити швидке отримання будь-яких відомостей з обслуговування та обліку користувачів, починаючи від їх реєстрації під час входу до приміщення НБУВ чи її порталу, та закінчуючи автоматичною оплатою за послуги, надані установою, за допомогою читацького квитка.

Практичне впровадження технології штрихової ідентифікації передбачає створення та впровадження АРМів у обслуговуючих структурних підрозділах НБУВ. Із метою отримання найповнішої інформації про місцезнаходження документів необхідно передбачити створення АРМів на пунктах документовидачі спеціалізованих відділів та підсобних фондах галузевих читальних залів, які підключені до автоматизованої локальної мережі НБУВ.

Подальше використання технології штрихової ідентифікації дозволить здійснити на основі створення електронних охоронних систем захист документів від втрат та несанкціонованого переміщення. Завдяки перевірці бібліотечного фонду в автоматизованому режимі з'явиться можливість отримувати інформацію про відсутні на місці зберігання або заставлені документи [6]. У бібліотечному фонді доцільно також розміщувати замістики на відсутні документи зі штрих-кодом, що містить інформацію про причину відсутності, частоту замовлень, дати моніторингу, відомості про альтернативні видання. Це дозволить оптимізувати час співробітників на збирання інформації про відсутні документи під час моніторингу.

Одним зі способів забезпечення користувачів бібліотечно-інформаційними ресурсами у рамках роботи з упередження та скорочення НЗК (за умов відсутності замовлених документів у фонді бібліотеки) є залучення міжбібліотечного абонементу (МБА), зокрема – міжнародного.

Перенаправлення замовлень на документи до інших установ бібліотечної сфери виконують згідно з можливостями використання

значної кількості ознак, на основі яких ймовірність забезпечення користувачів бібліотечно-інформаційними ресурсами може бути найбільшою (наприклад, визначення номенклатури бібліотек, відповідності запиту профілю комплектування й обсягу їхніх фондів тощо). Однак, традиційне обслуговування користувачів по МБА має деякі інші органічно притаманні йому недоліки. Воно значно програє безпосередньому обслуговуванню читачів в оперативності, яка є настільки ж важливою, як і повнота задоволення їхніх інформаційних потреб. Стратегічним напрямом розвитку МБА на сучасному етапі є забезпечення максимальної доступності інформаційних ресурсів України, як для вітчизняних, так і зарубіжних користувачів, а також запровадження в бібліотечну практику досягнень світових ІКТ.

Одним зі способів вирішення завдання інтеграції бібліотечно-інформаційних ресурсів, які існують у різних середовищах (електронному та друкованому), є така форма документообміну, як електронна доставка документів (ЕДД), яка в основному забезпечує пошук необхідної інформації у віддалених ЕК, передачу документів у формі оцифрованих або сканованих на замовлення зображень сторінок із повнотекстових БД. Такі характеристики, як оперативність та надійність доставки електронних копій, можливість взаємокористування БР, перетворюють її в один із важливих засобів бібліотечно-інформаційного обслуговування [4].

У функціонуванні систем МБА і ЕДД найраціональнішим і найефективнішим є комплексне використання технічних засобів копіювання, сканування й роздрукування документів, які дозволяють створювати віддаленим користувачам комфортні умови, за якими користувач-абонент може обрати форми та спосіб надходження копій документів за конкретними запитами.

Відділ міжбібліотечного абонементу НБУВ здійснює обслуговування як внутрішніх, так і зовнішніх (віддалених) користувачів, а саме фізичних та юридичних осіб з різних держав, завдяки чому продовжує підтримувати розвиток міжнародних зв'язків із бібліотеками щодо міжбібліотечного обміну інформаційними ресурсами [7].

Скоротити значну частину НЗК на бібліотечні документи можливо також завдяки використанню власних внутрішніх резервів бібліотек. У цьому напрямі необхідно здійснити такі заходи:

- ✦ налагодження чіткого контролю за поточним комплектуванням бібліотечних фондів;

- ✦ активізація пошуку нових джерел поповнення бібліотечних фондів;
- ✦ докомплектування фонду згідно з відомостями про відсутні документи та ті, які користуються підвищеним попитом користувачів;
- ✦ заповнення лакун у бібліотечних фондах за рахунок обмінно-резервних фондів власної та інших бібліотек;
- ✦ систематичний моніторинг інформаційних потреб та запитів користувачів документованої інформації;
- ✦ чітке дотримання технологічного процесу виконання замовлень користувачів на бібліотечні документи;
- ✦ доопрацювання замовлень на документи з метою уникнення ймовірних відмов користувачам;
- ✦ контроль за дотриманням термінів користування документами;
- ✦ систематичні перевірки бібліотечних фондів на правильність розстановки документів на місцях постійного зберігання;
- ✦ використання копіювально-множувальної техніки для задоволення інформаційних запитів користувачів і забезпечення фізичного збереження документів;
- ✦ підвищення інформаційної культури користувачів.

Скорочення НЗК має відбуватися у тісному взаємозв'язку традиційних заходів та використання ІКТ. Зокрема, слід більше уваги приділити пошуку та створенню електронних документів, ідентичних відсутнім документам, а також здійснити штрихове кодування документів.

Проведення комплексу вищезазначених робіт сприятиме раціональному формуванню та вдосконаленню організації бібліотечного фонду в інтересах максимального забезпечення користувачів бібліотечно-інформаційними ресурсами, підвищенню наукового рівня планування роботи, прогнозуванню основних напрямів її інформаційної діяльності.

### Список використаних джерел

1. *Арефьева А. П.* Отказы на читательские запросы и формирование единого библиотечного фонда региона / А. П. Арефьева, Н. З. Стародубова // Единый библиотечный фонд страны : проблемы формирования : межвуз. сб. науч. тр. – Москва, 1989. – С. 92–109.
2. *Белкина Л.* Інформаційні запити читачів наукової бібліотеки: основні пріоритети та шляхи їх дослідження / Л. Белкіна, Ю. Голубєв, Л. Коновал // Наукові праці Національної бібліотеки ім. В. І. Вернадського. – 2010. – Вип. 28. – С. 7–17.
3. Библиотечная статистика : ГОСТ 7.20–2000. – Введ. 2002–01–01. – Минск,

2000. – III, 8 с. – (Система стандартів по інформації, бібліотечному і видавничому делу).

4. Глухов В. А. Электронная доставка документов / В. А. Глухов, О. Л. Лаврик. – Москва : ИНИОН, 1999. – 132 с.

5. Павлуша Т. П. Задоволення читацьких вимог на бібліотечні видання (як складова вдосконалення інформаційної діяльності книгозбірні) / Т. П. Павлуша // Бібліотека. Наука. Культура. Інформація : Наукові праці Національної бібліотеки імені В. І. Вернадського. – 1998. – Вип. 1. – С. 196–207.

6. Цветкова И. Б. Современные информационные технологии в РНБ: итоги и перспективы / И. Б. Цветкова // Современные пользователи автоматизированных информационно-библиотечных систем: проблемы обслуживания, изучения и обучения : материалы 2-й науч.-практ. конф., Санкт-Петербург, 25–27 марта 1998 г. – Санкт-Петербург, 1999. – С. 13–15.

7. Чуприна В. М. МБА і ДД в інформаційній системі бібліотек : динаміка надання послуг в електронному середовищі / В. М. Чуприна // Бібліотека. Наука. Комунікація : матеріали Міжнар. наук. конф. (Київ, 6–8 жовт. 2015 р.) / НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського, Асоц. б-к України, Рада дир. б-к та інформ. центрів академій наук – членів МААН. – Київ, 2015. – С. 128–131.

8. Шлях замовлень документів користувачами в Національній бібліотеці України імені В. І. Вернадського : інстр. / НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. – Київ, 2001. – 25 с., з дод.

9. Яковенко О. Г. Організаційно-технологічні аспекти використання інформаційних ресурсів у наукових бібліотеках (1918–2004 рр.) : дис. ... канд. іст. наук : 07.00.08 / Яковенко Олена Григорівна ; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. – К., 2005. – 210 арк.

Стаття надійшла до редакції 22.03.2016 р.

UDC 024.5+ 025.6:027.54

**Olena Yakovenko,**

Ph. D., Senior Researcher,  
Vernadsky National Library of Ukraine

**Liudmyla Konoval,**

Scientific Associate, Vernadsky National Library of Ukraine

#### **Traditional and innovative aspects of the organization of the work with dissatisfied users' requests in the Research Library**

The aspects of the organization of the work with dissatisfied users' requests (DUR) are considered in this article. The conceptual apparatus is defined and there were given the classifications of DUR on different aspects, established causes of their origin and

ways of prevention and reduction. The inevitability of the emergence of the DUR is determined due to continuous growth of documents' flow, number of subjective and objective reasons.

The specificity of combination of traditional technology work with DUR involving information and communication technologies is analyzed, including the use of automated checkout, barcode. In the Vernadsky National Library of Ukraine (VNLU) is a perennial systematic work on accounting, prevention and reduction of the DUR. There were create the paper card-index of the DUR for the documents from the main fund storage and card-index of the missing documents in the library «Dezyderata». In 2010 at the base of IRBIS-64 was created database «Disclaimers for users of VNLU». Using electronic databases have significant advantages over keeping paper files, because it allows the statistical analysis of all failures in minutes, reduce the time for completion of orders by librarians and receive information about the documents or information resources, identical or similar documents, that are not on the storage space.

The database «Disclaimers for users of VNLU», features of the database and its functionality is described. Much attention is given to methodical guidance of work with DUR and opportunities for the reduction of DUR through the use of interlibrary loan and electronic document delivery. A set of measures for improving the organization of library and information providing of users is suggested.

*Keywords:* science library, VNLU, dissatisfied users' requests, information and communication technologies, database, statistics, interlibrary loan, electronic document delivery.

УДК 024.5+ 025.6:027.54

**Елена Яковенко,**

канд. ист. наук, старш. науч. сотрудник  
Национальной библиотеки Украины имени В. И. Вернадского

**Людмила Коновал,**

науч. сотрудник Национальной библиотеки Украины  
имени В. И. Вернадского

#### **Традиционные и новационные аспекты организации работы с неудовлетворенными запросами пользователей в научной библиотеке**

В статье рассмотрены неудовлетворенные запросы пользователей (НЗП) как понятие, представлена их классификация по различным критериям, установлены причины их возникновения и пути предупреждения и сокращения. Неизбежность возникновения НЗП обусловлена непрерывным ростом потока документов, рядом субъективных и объективных причин.

Проанализирована специфика сочетания традиционной технологии работы с НЗП с привлечением информационно-коммуникационных технологий, в частности использование автоматизированной технологии книговыдачи, штрихового

кодирования. В Национальной библиотеке Украины имени В. И. Вернадского (НБУВ) ведется многолетняя систематическая работа по учету, предотвращению и сокращению НЗП. В частности, были созданы бумажные картотеки отказов на документы из фонда основного хранения и картотеку отсутствующих в библиотеке документов «Децидирата».

В 2010 г. на базе САБ ИРБИС-64 была создана общебиблиотечная БД «Отказы пользователям НБУВ». Использование электронной БД имеет значительные преимущества по сравнению с ведением бумажных картотек, поскольку позволяет осуществлять статистический анализ всех отказов в считанные минуты, сократить время на доработку заказов пользователей сотрудниками, а также получить информацию о документах или информационные ресурсы, идентичные или аналогичные документам, которые отсутствуют на местах хранения. Дано описание БД «Отказы пользователям НБУВ», особенности работы в ней. Значительное внимание уделено инструктивно-методическому обеспечению работы с НЗП, а также возможности сокращения НЗП за счет использования межбиблиотечного абонемента и электронной доставки документов. Предложен комплекс мероприятий по совершенствованию организации библиотечно-информационного обеспечения пользователей.

*Ключевые слова:* научная библиотека, НБУВ, неудовлетворенные запросы пользователей, информационно-коммуникационные технологии, база данных, статистика, межбиблиотечный абонемент, электронная доставка документов.

УДК 347.78:025

**Вероника Кемпе,**

наук. співробітник

ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського

### **СУЧАСНА НАУКОВА БІБЛІОТЕКА ТА АВТОРСЬКЕ ПРАВО: ЯК НЕ ПОРУШИТИ ЗАКОН**

У статті розглянуто проблеми правового врегулювання відносин між бібліотекою як соціальним закладом, покликаним забезпечувати загальну доступність інформації, і суб'єктами інтелектуальної власності, права яких захищено Законом України «Про авторське право і суміжні права».

*Ключові слова:* авторське право, інтелектуальна власність, контрафакція, плагіат, репрографічне відтворення, фонд електронних документів (ФЕД).

Інтеграція в європейський економічний і політико-правовий простір є стратегічним напрямом розвитку України, тож великого значення набуває створення законодавчого середовища, що узгоджується з міжнародними вимогами. Чинне законодавство України містить значний перелік нормативних актів у сфері інтелектуальної власності, у тому числі Закон України «Про авторське право і суміжні права» (1993). Концепція розвитку національної системи правової охорони інтелектуальної власності, затверджена урядом України в червні 2002 р., також спрямована на розв'язання питань удосконалення науково-методичного й нормативно-правового забезпечення ідентифікації та оцінювання об'єктів права інтелектуальної власності; створення дійового механізму боротьби з порушеннями прав у сфері інтелектуальної власності, з виготовленням та розповсюдженням контрафактної продукції, підвищення відповідальності осіб, винних у порушенні цих прав; удосконалення оцінної діяльності у сфері інтелектуальної власності; розвиток системи взаємодії центральних і місцевих органів виконавчої влади, громадських організацій щодо захисту прав інтелектуальної власності; поліпшення інформаційного забезпечення діяльності в цій сфері; розвиток міжнародного співробітництва. Україна є членом Бернської конвенції з охорони літературних і художніх творів, членом Всесвітньої організації інтелектуальної власності (ВОІВ) та учасником 15 універсальних міжнародних конвенцій і договорів у цій сфері [4]. Стосовно діяльності бібліотек Закон України «Про авторське право і