

УДК [024:025.5/.6]:027.54(477)



Інеса Смоляр,
завідувач сектору обслуговування
читачів літературою
універсального профілю НБУВ



Леся Туровська,
молодший науковий співробітник
відділу комплексного
бібліотечного обслуговування
НБУВ

Універсальний підсобний фонд НБУВ як складова бібліотечно-інформаційного обслуговування

У статті розглянуто засади становлення та розвитку нового структурного підрозділу НБУВ — універсального підсобного фонду. Висвітлено роботу з надання широкого спектра послуг у системі оперативного бібліотечно-інформаційного обслуговування. Наведені підсумки локальних маркетингових наукових досліджень за результатами вивчення наріжних читачьких потреб. Окреслено шляхи подальшого вдосконалення системи бібліотечних послуг.

Ключові слова: підсобні фонди, інформаційно-бібліографічні довідки, читачькі запити, соціальне призначення літератури.

Згідно з новою стратегією розвитку НБУВ, у зв'язку зі зростанням обсягу та пріоритету універсальних наукових знань улітку 2010 року в Національній бібліотеці України імені В. І. Вернадського відбулося злиття підсобних фондів (гуманітарного та природничо-технічного) і створення єдиного універсального підсобного фонду (УПФ). Реорганізація внутрішньої структури УПФ та урізноманітнення його складових удосконалили процес обслуговування читачів. УПФ став часткою єдиної інформаційно відкритої системи НБУВ, документальні ресурси якого відображають знання і досвід багатьох поколінь вчених з усіх галузей наукових знань.

Призначення УПФ — наблизити до читача найцінніші в інформаційно-когнітивному відношенні документи шляхом виділення літератури актуального змісту, скорочення терміну очікування її з книгосховища, запобігання ймовірності відмовлення, що ускладнює роботу користувачів у книгозбірні та призводить до непродуктивних витрат часу.

Головний напрям роботи — нарощування інформаційного потенціалу шляхом найповнішого та якісного комплектування фонду (що нараховує 34 тисячі документів); удосконалення його довідково-бібліографічного апарату (ДБА); поповнення архіву виконаних інформаційно-бібліографічних довідок.

Нині УПФ задовольняє близько 40% загальнобібліотечних читачьких запитів. Необхідність його вдосконалення викликана протиріччями між зростаючими читачькими потребами та можливостями їхнього повноцінного (оперативного та ефективного) задоволення.

Функціональна структура УПФ (згідно з ББК) підпорядкована професійним інтересам читачів за спеціальностями: Б — Природничі науки в цілому; В — Фізико-математичні науки; Г — Хімічні науки; Е — Біологічні науки; Ж — Загальні роботи по техніці; З — Енергетика. Радіоелектроніка; И — Гірничі справи; К — Технологія металів. Машинобудування. Приладобудування; Л — Хімічна технологія. Хімічні та харчові виробництва; М — Технологія деревини, легкої промисловості, поліграфія, фотокінотехніка; Н — Будівництво; О — Транспорт; П — Сільське та лісове господарство; Р — Медицина. Медичні науки; С — Суспільні науки в цілому. Соціологія. Статистика. Демографія; Т — Історія. Історичні науки; У — Економіка. Економічні науки; Ф — Політика. Політичні науки; Х — Держава і право. Юридичні науки; Ц — Військова справа. Воєнна наука; Ч — Культура. Наука. Освіта; Ш — Філологічні науки. Художня літе-

ратура; Щ — Мистецтво. Мистецтвознавство; Э — Релігієзнавство; Ю — Історія філософії. Психологія.

За своєю кваліфікацією та рівнем інформаційної підготовки користувачі УПФ диференціюються на: академіків, докторів та кандидатів наук, спеціалістів з вищою освітою, наукових співробітників без вченого ступеню, аспірантів, спеціалістів з середньою та середньо-спеціальною освітою, студентів вищих навчальних закладів, учнів середньо-спеціальних закладів, іноземних спеціалістів з вченим ступенем та вищою освітою, іноземних студентів.

Мету звернення їх до УПФ диференціюємо так: участь у наукових дослідженнях, викладацька діяльність, навчання, самоосвіта. Зважаємо на те, що рід занять бібліотечного користувача не може служити його кваліфікаційною ознакою, адже викладач ВНЗ, наприклад, окрім навчальної роботи зі студентами та аспірантами, бере участь у наукових дослідженнях; провідні вчені водночас виконують і навчально-виховну роботу, створюють підручники, а учасниками досліджень є не тільки вчені, а й аспіранти.

Оперативне обслуговування читачів УПФ передбачає здійснення комплексу робіт щодо задоволення їхніх професійних запитів шляхом організації різних форм широкого доступу до інформації. На відміну від книготоргівлі, яка є, по суті, маркетинговим просуванням послуг з метою збуту книжкової продукції (часто й тієї, що покупцеві, мабуть, і не потрібна), бібліотечний сервіс — це створення найсприятливіших умов для забезпечення читача необхідною та корисною літературою. Саме тому в епіцентрі універсального бібліотечного обслуговування — дбайливе ставлення до реальних та потенціальних запитів. А їхнє задоволення перетворюється на процес погодження об'єктивних можливостей фонду та суб'єктивних інформаційних потреб користувачів, завдяки чому досягається найповніше задоволення читачьких запитів. Враховуючи конституційне право громадян на користування бібліотечними закладами, основним принципом такого сервісу стає превалювання інтересів читачів над економічною вигодою, тобто безоплатність основних бібліотечних послуг: користування фондом книгозбірні, традиційним ДБА; бронювання видань; можливість ознайомлення з фондом на тематичних виставках та виставках нових надходжень (ВНН); масові заходи, організовані у приміщенні бібліотеки тощо.

Різні форми бібліотечно-інформаційного обслуговування не відокремлені на самостійні, а перетинаються одна з одною та становлять єдиний сервісний простір бібліотеки, що

дає змогу побудувати суцільну сервісну модель, спроможну адекватно відобразити реальні можливості обслуговування читачів універсальною літературою на сучасному рівні.

Організація та управління бібліотечними послугами (маркетинг бібліотечних послуг) потребують вивчення характеру та масштабів читачьких інформаційних потреб (ПІ) та орієнтовані на їхнє повніше задоволення. Саме тому важливими завданнями обслуговування в універсальному підсобному фонді є: аналіз інформаційних запитів, диференційованість забезпечення необхідною інформацією, гнучке реагування в разі змін інформаційних потреб.

Обслуговування читачів проводиться диференційовано та залежить від їхньої професійної категорії, рівня наукової підготовки та проблематики запиту. Так, студентам-першокурсникам корисні консультації щодо користування довідково-пошуковим апаратом (ДПА), що прищеплюють їм елементарні навички самостійного пошуку матеріалів. Студентам-дипломникам та аспірантам необхідна навчальна література. Запити викладачів вищої школи пов'язані найперше з необхідністю підготовки і написання підручників, навчальних лекторіїв та спецкурсів. А обслуговування читачів — слухачів курсів підвищення кваліфікації має загалом методичний характер.

Користувачі універсального підсобного фонду потребують інформації двоякого роду: систематичної, поточної — для підтримання кваліфікації на рівні сучасних вимог; тематичної, ретроспективної — для використання минулого досвіду під час вирішення певних науково-дослідних завдань як за вузькою темою, так і з суміжних наук. Зважаючи на це, у фонді сформована мобільна частина, що складається з актуальних (на цей момент) видань, і стабільна, яка вміщує твори класиків філософії, літератури, мистецтва тощо, які мають наукову та культурно-історичну цінність і протягом багатьох десятиріч становлять для спеціалістів певний інтерес.

Універсальна література в підсобному фонді розрізняється за мовною ознакою (оригінальна та перекладна) та за своєю соціальним призначенням: науково-дослідна, науково-популярна, навчальна, публіцистична, художня, мемуарна, науково-інформаційна, масово-інформаційна. Провідне місце належить науково-дослідній. Її читач — науковий працівник, який проводить дослідження у межах конкретного наукового спрямування. Інші жанри документів фонду виконують допоміжну роль, сприяючи підвищенню наукової кваліфікації користувача, розвитку його творчої активності, формуванню та задоволенню його інформаційних потреб.

Ця проблема сама по собі не нова, проте з плином часу вона ставиться наново й розв'язується, розвиваючись, диференціюючись, інтегруючись, окреслюючи нові напрями. При найзагальнішому розв'язанні цієї проблеми враховуємо чотири компоненти: споживач універсальної інформації (який формулює свої запити); інформаційний масив (де зосереджено необхідну інформацію); інформаційний апарат (посередник між споживачем та інформаційним масивом); бібліотечний працівник (який фізично задовольняє читачький запит).

Характер обслуговування читачів потребує від фахівців книгозбірні спеціальних професійних знань змісту та специфіки зосереджених у фонді джерел. Бібліотекар-бібліограф несе відповідальність за надання споживачеві всеосяжної інформації. Пошук документів та літератури в бібліотеці інколи потребує значних та невиправданих витрат часу. Різноманітні форми та методи діяльності, наявність в установі універсального підсобного фонду значно допомагає читачеві раціоналізувати роботу, заощадити час пошуку, забезпечити необхідну повноту зібраних матеріалів. Утім, у процесі обслуговування активну участь бере і він сам: корегує межі та тему свого дослідження, запитує літературу з суміжних дисциплін тощо.

Завдяки безпосередньому контакту з бібліотечними спеціалістами користувачі знайомляться з принципами по-

будови каталогів, правилами користування ними, з новими рубриками та розділами, що розширює можливості пошуку необхідної інформації. Саме тому велика увага приділяється удосконаленню, систематичному поповненню його новою, актуальною літературою та написанню застарілих матеріалів.

У ході надання інформаційно-бібліографічних довідок запити читачів підлягають статистичному обліку, що дає можливість оперувати важливими кількісними та якісними даними. Наприклад, при аналізі запитів за їхнім характером отримуємо цікаві результати: якщо читач часто подає бібліотекареві конкретні (тематичні) запити — цілком зрозуміло, що він не вміє чи чомусь уникає користуватись каталогами, бібліографічними посібниками та іншими засобами самостійного підбору літератури; в цьому випадку треба допомогти йому здобути відповідні навички. Якщо запити не визначені — це яскраве свідчення недостатньо сформованого читачького інтересу.

Побудова алгоритму задоволення інформаційних потреб потребує від бібліотечного фахівця власних спостережень за читачами. Відомо, що абстрактного "читача взагалі" не існує. Його поведінка в бібліотечній системі комунікацій (часткою якої він, власне, є) залежить від багатьох факторів. Ми застосуємо принцип соціально-психологічного вивчення користувачів як особистостей, з урахуванням наряду їхньої діяльності, професійної приналежності, індивідуальності, цілеспрямованості інтересів. Читачький контингент вважаємо за соціальну групу, яка потребує диференційованого підходу до кожної з її складових частин: наукової підготовки, соціально-психологічних типів, соціокультурних характеристик, власного творчого потенціалу, інтелектуального середовища.

Впевнені, що в бібліотеці, яка носить статус наукового закладу, в структурі мають бути психологічні підрозділи, спроможні відрізнити соціальні "портрети" користувачів, формувати уявлення про читачькі переваги, забезпечуючи інформаційне споживання в системі "книга—читач".

Комплексне вивчення структури та змісту інформаційних потреб є підґрунтям для поліпшення бібліотечно-інформаційного обслуговування. Зважаючи на це, упродовж 2010—2011 років в універсальному підсобному фонді було проведено низку локальних прикладних наукових досліджень: рухливого контингенту контактної читачької аудиторії; його кон'юнктури та сегментації; моніторингу потреб; інформаційно-комунікативної діяльності читачів.

Для удосконалення асортименту бібліотечно-інформаційних послуг вивчалися й соціально-виробничі відносини, а саме: читач—бібліотекар, читач—документ, читач—ДБА.

Базуючись на пріоритеті читачьких потреб, головна увага приділялась ретельному обліку їхніх інформаційних запитів при формуванні репертуару універсальної літератури та прийнятті рішень щодо удосконалення профільного комплектування; комплексному дослідженню професійного читачького складу, його сегментації та кон'юнктури користувачів; опрацюванню незадоволених запитів з метою зниження витрат обслуговування шляхом виключення з практики відмовлень через відсутність необхідної літератури у фонді; створенню умов для оптимального застосування фонду з метою задоволення інформаційних потреб користувачів — максимального та оперативного забезпечення їх літературою універсального профілю; проведенню прогностичних досліджень читачьких потреб, виходячи з довгострокової перспективи; практичному задоволенню читачьких потреб усім арсеналом наявних сервісних засобів, а саме: а) обслуговуванню універсальними документами фонду; б) організації виставок нових надходжень (ВНН); в) експонуванню тематичних виставок (у традиційному та електронному вигляді); г) консультативно-методичній допомозі щодо роботи з ДБА підсобного фонду та електронними інформаційними ресурсами (ЕІР); д) довідково-бібліографічному обслуговуванню з наданням широкого спектра довідок; е) обслуговуванню електронними докумен-

тами на проміжних носіях — CD-ROM-ах, що вміщують електронну повнотекстову версію відповідних друкованих видань; ж) обслуговуванню літературою, замовленою за МБА; з) створенню естетичних умов фондовикористання.

Ефективним засобом оперативного розкриття перед читачами нової літератури, що надійшла до УПФ, є виставки нових надходжень, які експонують водночас до 40 найменувань творів друку. Перевага ВНН над іншими формами послуг очевидна — це наочність, візуальність, можливість миттєвого ознайомлення з документами. ВНН (так само, як каталоги) дають читачеві уявлення про наявність у фонді потрібної йому літератури. Саме тому, за даними обліку книговидачі з ВНН, більшість читачів (61,5%) віддають перевагу саме цій формі обслуговування.

Проблема обліку читачів і книговидачі з виставок нових надходжень розв'язується шляхом проведення днів вибіркової статистики. Висока оборотність книг, характерна для ВНН, підтверджує те, що добір літератури здійснюється за принципом оперативності, повноти і відповідно до читацького призначення.

За два досліджувані роки (2011—2012) читачам з ВНН було видано 17 982 документи. За галузевими напрямками книговидачі документів з виставок нових надходжень відображена в таблиці.

Таблиця

Порівняльна таблиця видачі документів з ВНН за галузями знань

Ч. ч.	Галузь знань	Кількість виданих книг (2011)	Кількість виданих книг (2012)
1	У. Економічні науки	3 415	1 005
2	Х. Правознавство. Юридич. науки	2 823	1 342
3	Т. Історичні науки	1 347	850
4	Ф. Політологія	497	340
5	Ж. Техніка	387	95
6	Ш1. Мовознавство	364	277
7	В. Математика	275	375
8	Ш6. Художня література	265	101
9	З. Енергетика. Радіоелектроніка	261	170
10	О. Транспорт	233	—
11	Р. Медицина. Медичні науки	219	130
12	Ш3. Літературознавство	210	237
13	Е. Біологічні науки	205	155
14	С. Соціологія	191	—
15	Щ. Мистецтво	147	103
16	К. Технологія металів. Машинобудування. Приладобудування	126	65
17	Ю. Історія філософії. Психологія	107	349
18	Б. Природничі науки у цілому	84	—
19	Г. Хімічні науки	70	84
20	Л. Хімічна технологія. Хімічні та харчові виробництва	63	22
21	И. Гірничі справи	56	32
22	Продовжувані видання	52	68
23	Н. Будівництво	49	—
24	П. Сільське та лісове господарство	42	61
25	М. Технологія деревини, легкої промисловості, поліграфія, фотокінотехніка	21	—
26	Є. Релігієзнавство	—	257
27	Ч. Культура. Освіта. Педагогіка	—	335
28	Ц. Військова справа	—	20
	Усього	11 509	6 473

Одне з цікавих спостережень — залежність між обсягом нових надходжень та книговидачею. Чим ефективніше використовується фонд, тим більше його потрібно поповнювати новими документами. Інакше кажучи, діє закон ринку: попит визначає пропозицію.

Опрацювання даних, одержаних у такий спосіб, уможливує встановлення частоти інформаційного споживання, витрати часу користувачів на різноманітні інформаційні процеси, передбачувані канали одержання інформації. Це дає змогу виявити активне ядро фонду, вилучити малоактивні видання, забезпечити подальше його комплектування, вести обслуговування читачів у режимі "запит—відповідь".

Таким чином, на основі вивчення ПП користувачів в універсальному підсобному фонді здійснено комплекс робіт, спрямованих на актуалізацію та наближення до читачів ядра цінних наукових документів.

У плані вдосконалення системи послуг в УПФ чи не найголовнішою, на нашу думку, є автоматизація власних внутрішніх інформаційних технологій: переведення підсобних каталогів фонду в автоматизований режим завдяки створенню повної електронної версії його ДПА. Якісно нове розв'язання проблеми обслуговування, на нашу думку, — це організація в УПФ локальної інформаційної комп'ютерної мережі, завдяки якій споживач буде в змозі миттєво отримати тематичну чи фактографічну інформацію безпосередньо із відповідної БД. Тільки шляхом формування власного ЕК, при наявності широкого спектра власних автоматизованих БД, модернізації парку технічних засобів буде забезпечений якісно новий рівень обслуговування читачів універсального профілю в науковій бібліотеці. Застосування комп'ютерної техніки в бібліотечно-сервісній діяльності фонду не тільки істотно прискорює обслуговування та підвищує його якість, відкриває користувачеві цілий спектр нових, раніше недосяжних можливостей, а й трансформує та видозмінює весь сервісний комплекс.

Список використаної літератури

1. Коваль Т. М. Еволюція структури читацького складу наукової бібліотеки (у 90-х роках ХХ ст.): автореф. дис. ... канд. історичних наук / Коваль Тетяна Миколаївна; НАН України, НБУВ ім. Вернадського. — К., 2005. — 19 с.
2. Коваль Т. Український читач на тлі суспільних перетворень / Тетяна Коваль // Вісник Книжкової палати. — 2003. — № 2. — С. 28—34.
3. Коваль Т. М. Читач універсальної бібліотеки в системі бібліотечно-інформаційних послуг / Т. М. Коваль // Бібліотечний вісник. — 2003. — № 2. — С. 20—23.
4. Коваль Т. М. Маркетингові дослідження як спосіб вивчення інформаційних потреб читачів-гуманітаріїв / Т. Коваль // Наукові праці Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського. — 2011. — Вип. 29. — С. 147—155.
5. Туровська Л. О. Маркетинговий підхід як чинник оптимізації бібліотечно-інформаційного обслуговування / Л. Туровська // Наукові праці Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського. — 2011. — Вип. 29. — С. 135—146.

В статье рассмотрены основы становления и развития нового структурного подразделения НБУВ — универсального подсобного фонда. Освещена работа по предоставлению широкого спектра услуг в системе оперативного библиотечно-информационного обслуживания. Подведены итоги локальных маркетинговых научных исследований по результатам изучения краеугольных читательских потребностей. Намечены пути дальнейшего совершенствования системы библиотечных услуг.

The article reviews the principles of formation and development of a new structural subdivision of Ukrainian National Vernadsky-Library — the Universal additional book's fund. It deals with the work of providing a wide range of services in the system of operate library and information services. It underlines the results of local marketing research for a study of the cornerstones reading needs. It also outlines the ways of further improvement of all the system of library services.

Надійшла в редакцію 18 січня 2013 року