

Марина ІГНАТЮК,
директор наукової бібліотеки
Житомирського національного
агроекологічного університету

Ірина ГЕЙЗЕ,
методист наукової бібліотеки
Житомирського національного
агроекологічного університету

Онлайн-послуги наукової бібліотеки Житомирського національного агроекологічного університету в контексті взаємодії бібліотеки і користувача

***Анотація:** У статті розкрито бібліотечні та інформаційні продукти і послуги, які надаються користувачам наукової бібліотеки Житомирського національного агроекологічного університету, їхній зміст, застосування, тенденції розвитку, вільний доступ до інформації, бібліотечно-інформаційний сервіс на сучасному етапі. Визначено роль наукової бібліотеки у представленні інтелектуальних продуктів університету науковій спільноті світу.*

***Ключові слова:** бібліотечні послуги і сервіси, наукова бібліотека, вільний доступ до інформації, віртуальний користувач.*

Нові бібліотечні послуги й сервіси, активне навчання та наукові дослідження, бібліотечні події та неформатні зустрічі сприяють створенню позитивного образу (іміджу) бібліотеки серед реальних і потенційних користувачів, позиціонуючи бібліотеку як реально необхідний суспільству соціально-культурний інститут, що динамічно розвивається. Постійні зміни, ново-

введення, нові форми і методи роботи формують образ сучасного «незаангажованого» бібліотекаря-консультанта, бібліотекаря-науковця, бібліотекаря-менеджера і бібліотекаря-фахівця ІКТ.

Актуальність дослідження зумовлена необхідністю аналізу стану надання онлайн-послуг віртуальним користувачам вузівськими бібліотеками та перекваліфікацією бібліотечних працівників у відповідності до специфіки дистанційного обслуговування.

Мета статті — знівелювати стереотипний образ «непотрібної» для молодого покоління бібліотеки; висвітлити досвід впровадження нових послуг та сервісів для задоволення інформаційних потреб віртуальних користувачів; визначити роль наукової бібліотеки у представленні інтелектуальних продуктів університету науковій спільноті світу.

Віртуальний користувач і дистанційне бібліотечне обслуговування — поняття не нові. Бібліотека поступово трансформується в інформаційний центр, і традиційні ресурси все частіше поступаються електронним. Сучасний користувач споживає інформацію в будь-який час і в зручному для нього вигляді. Це і має пропонувати йому сучасна модернізована бібліотека.

У статті описано і узагальнено досвід роботи наукової бібліотеки Житомирського національного агроєкологічного університету з віртуальним користувачем. За останні три роки традиційна вузівська бібліотека кардинально розширила напрямок своєї роботи, працюючи у тісному тандемі з сучасним користувачем. До системи обслуговування віддалених користувачів наукової бібліотеки ввійшли такі онлайн-послуги, як: електронна доставка документів — послуга, в межах якої користувач отримує електронну копію статті, фрагменту чи розділу видання на свій e-mail; віртуальна довідка «Запитай бібліотекаря» спрямована на оперативне виконання запитів віддалених користувачів; чат «Допомога **Online**» — для отримання відповіді на запитання користувача у режимі реального часу.

На сайті наукової бібліотеки <http://lib.znau.edu.ua> представлений технологічний процес і порядок надання послуг з електронної доставки документів віддаленим користувачам. Для отримання електронної копії документа із фонду бібліотеки, необхідно знайти документ в електронному каталозі та заповнити форму-замовлення, що містить інформацію про користувача та бібліографічні дані про документ. Джерелом для створення електронної копії можуть бути як друковані видання (книги, журнали), що наявні у фондах бібліотеки, так і електронні ресурси (бази даних, окремі ресурси), що передплачуються бібліотекою. Головною метою надання послуги з електронної доставки документів є оперативне та якісне задоволення запитів віддалених користувачів на основі широкого доступу до бібліотечних та інформаційних ресурсів із використанням інформаційно-комунікативних технологій. Згідно із Законом України «Про авторське право і суміжні пра-

ва», приймаються замовлення на копіювання та доставку окремих опублікованих статей і уривків з опублікованих друкованих творів. Отримані копії дозволяється використовувати лише з метою освіти, навчання та приватного дослідження. Виконуються замовлення протягом 5-ти днів на доставку фрагментів документів обсягом **до 15 сторінок** [1, с. 68—69].

Наукова бібліотека здійснює віртуальне довідково-бібліографічне обслуговування за допомогою віртуальної довідкової служби «Віртуальна довідка» і чату «Допомога онлайн». Робота віртуальної довідкової служби «Віртуальна довідка» базується на виконанні разових запитів від користувачів: користувач додає своє питання і отримує відповідь, які стають загальнодоступними і зберігаються в архіві виконаних довідок. Пріоритетною є тематика запитів користувачів об'єднання сільськогосподарських бібліотек Житомирської області, що відповідає напрямам діяльності з питань сільського господарства та суміжних галузей. Джерелами виконання запитів є традиційний довідково-бібліографічний апарат (система каталогів і картотек бібліотеки, довідкові та бібліографічні видання); електронний каталог бібліотеки; архів виконаних довідок; повнотекстові бази, придбані бібліотекою; ресурси Інтернет.

Прикладом синхронного обслуговування у науковій бібліотеці є бібліотечний чат «Допомога Online», який функціонує через безпосереднє спілкування з користувачем у режимі реального часу. Серед основних запитів виділяємо: рекомендації з пошуку в електронному каталозі, наявність та місце знаходження документа, рекомендації з оформлення списків літератури, складання бібліографічного опису на джерело та ін.

Для користування послугою «Замовити книгу через сайт бібліотеки», яка здійснюється через електронний каталог, необхідна авторизація (реєстрація) за номером студентського квитка для студентів чи за спеціально присвоєним номером — для інших користувачів бібліотеки. Зробити замовлення можна в будь-який час і в зручному для користувача місці, а отримати вже підготовлений комплект — прийшовши до бібліотеки. З метою інформування молоді про нові бібліотечні послуги й сервіси, наукова бібліотека проводить навчання для студентів усіх курсів та спеціальностей.

Кожна з онлайн-послуг, які надаються бібліотекою, є для користувачів навігатором в освітньо-інформаційному просторі та забезпечує вільний доступ до світових інформаційних ресурсів [3, с. 17].

Надання користувачам доступу до повнотекстових баз даних (у т. ч. світових) є першочерговим завданням вузівської бібліотеки. У 2016 році наукова бібліотека приєдналася до проекту **ELibUkr** <http://www.elibukr.org>. «Електронна бібліотека України: створення Центрів знань в університетах

України» — інноваційний проект, що об'єднує бібліотеки вищих навчальних закладів, національні бібліотеки та інші організації України. Метою проекту є забезпечення доступу до світової наукової інформації, створення власних академічних ресурсів, а також інтеграція української науки та бібліотечної справи у світову наукову комунікацію. На правах учасника проекту ELibUkr науковій бібліотеці запропоновано тестові доступи до відомих онлайн-ресурсів: SAGE, PressReader, OECD iLibrary, De Gruyter, Wiley, Cambridge University Press, CNKI.

Для користувачів наукової бібліотеки відкрито безкоштовний тестовий доступ до ресурсів ThomsonReuters. Платформа WebofScience доступна за адресою: <http://webofscience.com>. Ресурс InCitesJournalCitationReports — доступний за адресою: <https://jcr.incites.thomsonreuters.com>.

У рамках проекту TOPHAДО наданий тестовий доступ до матеріалів повнотекстових баз даних: Science Citation Index Expanded (1970—2016), Social Science Citation Index (1970—2016), Arts and Humanities Citation Index (1975—2016), Conference Proceedings Citation Index (1990—2016), Book Citation Index (2003—2016), Scielo Citation Index (1980—2016), Emerging Sources Citation Index (2015—2016), Korean Journal Index (1980—2016), Chinese Science Citation Database (1989—2016), Russian Science Citation Index (2002—2016), Derwent Innovations Index (1963—2016), MEDLINE (1950—2016).

Задля поліпшення рівня інформаційного забезпечення наукової діяльності бібліотека зареєструвала електронний архів університету <http://ir.znau.edu.ua>, який є складовою інтегрованої інформаційної системи аграрної галузі Житомирської області [2, с. 9]. Електронний архів швидкими темпами наповнюється повними текстами праць науково-педагогічних працівників. Планово, згідно з графіком проводяться навчання для науково-педагогічних працівників університету зі створення бібліометричних профілів (Google Scholar, ORCID та ін.), наповнення Інституційного репозитарію та електронної бібліотеки. Інструктивно-методичні матеріали (положення, інструкції, відеоінструкції) розроблені науковою бібліотекою за безпосереднього сприяння керівництва університету.

Науково-педагогічні працівники університету, співробітники, докторанти, аспіранти та студенти, які офіційно зареєстровані і мають присвоєний їм власний унікальний ідентифікатор (пароль) користувача бібліотеки, мають доступ до повних текстів електронної бібліотеки університету. Електронна бібліотека є комплексною інформаційною системою, завданням якої є накопичення, зберігання та ефективне використання електронних документів та видань. Електронна бібліотека містить електронні версії дисертацій, авто-

рефератів дисертацій, звітів науково-дослідних робіт, підручників, навчальних посібників, методичних матеріалів, практикумів, матеріалів конференцій, аудіовізуальної продукції тощо.

Мета електронної бібліотеки — накопичення, систематизація та зберігання інтелектуальних продуктів університетської спільноти в електронному вигляді; підвищення ефективності та оперативності інформаційно-бібліотечного обслуговування усіх категорій користувачів наукової бібліотеки. Наповнення електронної бібліотеки здійснюється у відповідності до планів наукової роботи, навчальних планів та програм університету.

Перетворення, пов'язані з використанням новітніх інформаційних технологій дають змогу значно розширити межі традиційного бібліотечного обслуговування, створити умови надання якісного нового комплексу послуг для всіх категорій користувачів, зокрема й для віддалених, підвищити відвідуваність бібліотеки завдяки віртуальним користувачам [4, с. 17].

Ефективну взаємодію вузівської бібліотеки з віртуальним користувачем спостерігаємо з досвіду дистанційного обслуговування наукової бібліотеки Житомирського національного агроєкологічного університету. Перехід на нові форми обслуговування докорінно змінив специфіку роботи бібліотечних працівників, сформувавши образ сучасного «потрібного» університетській громаді фахівця своєї справи.

Наукова бібліотека Житомирського національного агроєкологічного університету розширює асортимент сервісів та послуг, надаючи користувачеві інформацію в зручному для нього вигляді. Електронна доставка документів, віртуальна довідка, бібліотечний чат, замовлення книги через електронний каталог — послуги, які стали важливою складовою дистанційного обслуговування користувачів. Наукова бібліотека виконує функції адміністрування та інструктивно-методичного забезпечення електронного архіву університету, пропагуючи переваги відкритого доступу до інтелектуальних продуктів науковців та їх інтеграції у світовий інформаційний простір. Віртуальні послуги та сервіси, доступ до повнотекстових баз даних та впровадження автоматизації у всі сфери роботи бібліотеки повною мірою відповідають потребам сучасного користувача і створюють простір для співпраці та розвитку.

Джерела:

1. Багорова С.І. Електронна доставка документів як новація в обслуговуванні користувачів наукової бібліотеки Житомирського національного агроєкологічного університету / С.І. Багорова, О.П. Стралківська // Бібліотека — пріоритетний ре-

- курс освіти: нові можливості бібліотек ВНЗ у сучасному інформаційному просторі [Електронний ресурс] : матеріали Міжнар. наук. — практ. конф., 18 листоп. 2015 р. / Житомир. нац. агрокол. ун-т; [редкол. : М. В. Ігнатюк, О. С. Кільницька, І. С. Гейзе]. — Житомир : ЖНАЕУ, 2015. — С. 67—71. — Режим доступу : http://ir.znau.edu.ua/bitstream/123456789/3357/1/Library_ZNAU_2015_67—71.pdf. — Перевірено : 30.05.2016.
2. Ігнатюк М. В. Нові можливості бібліотек вищих навчальних закладів агроекологічної галузі у сучасному інформаційному просторі / М. В. Ігнатюк // Бібліотека — пріоритетний ресурс освіти: нові можливості бібліотек ВНЗ у сучасному інформаційному просторі [Електронний ресурс] : матеріали Міжнар. наук. — практ. конф., 18 листоп. 2015 р. / Житомир. нац. агрокол. ун-т; [редкол. : М. В. Ігнатюк, О. С. Кільницька, І. С. Гейзе]. — Житомир : ЖНАЕУ, 2015. — С. 4—12. — Режим доступу : http://ir.znau.edu.ua/bitstream/123456789/3349/1/Library_ZNAU_2015_4—12.pdf. — Перевірено : 30.05.2016.
 3. Карамішева К. Онлайн-послуги Державної науково-педагогічної бібліотеки України імені В. О. Сухомлинського: сучасні підходи та перспективи / К. Карамішева // Вісник Книжкової палати. — 2014. — № 6. — С. 14—18.
 4. Прохоренко О. Сучасні технології обслуговування користувачів Державної науково-педагогічної бібліотеки України ім. В. О. Сухомлинського через МБА та ЕДД / О. Прохоренко, Т. Павленко // Бібліотечний форум України. — 2014. — № 1. — С. 16—19.