

Клієнт-сервісне обслуговування користувачів: віртуальні послуги бібліотеки

У статті висвітлено досвід роботи Кіровоградської обласної бібліотеки для дітей ім. Т. Г. Шевченка щодо надання онлайн-послуг віддаленим користувачам завдяки веб-сайту бібліотеки. Головна мета послуг – підвищення рівня обслуговування користувачів, створення моделі сучасної «бібліотеки без кордонів».

Сьогодні Інтернет стабільно увійшов у побут кожної людини від її народження і до останніх днів та активно впроваджується в усі сфери діяльності. Формування та функціонування інформаційного ринку значно впливає і на роботу бібліотеки. Вона переглядає свої пріоритети, змінює соціальні функції у ринкових умовах, переорієнтовувалась під час обслуговування на задоволення попиту конкретного відвідувача, користувача, споживача інформації або цілої групи; на підвищення якості бібліотечно-інформаційних послуг, які надає бібліотека; на постійний моніторинг, оцінку та удосконалення всіх видів бібліотечної діяльності.

Про те, що в бібліотеках є книги, знають усі. А сьогодні бібліотеки повинні донести до громади інформацію про нові послуги й можливості книгозбірень. Адже сучасна бібліотека – це не тільки зібрання книжкових колекцій, але й величезний світ соціальних комунікацій для людей, об'єднаних пошуком знань. Реальне майбутнє – у тих бібліотек, які поєднують традиційну культуру спілкування з книгою та нові інформаційні технології.

Сучасний користувач бажає споживати інформацію в будь-який час і в зручному для нього вигляді, що і має пропонувати йому модернізована бібліотека, опановуючи додаткові можливості щодо покращення традиційного бібліотечного сервісу і відкриття принципово нових видів послуг, безпосередньо пов'язаних з Інтернетом.

Досягнення бібліотек України для дітей щодо впровадження сучасних форм обслуговування віддалених користувачів, з можливістю останніх самостійно отримувати необхідну інформацію, на жаль, поки що не дуже

вражаючі, зважаючи на далеко не повну комп'ютеризацію бібліотек та їх забезпеченість доступом до Інтернету. І хоча надання інтерактивних, віртуальних послуг – відносно новий напрям в інформаційній діяльності дитячих бібліотек України, він дедалі більше поширюється в практиці бібліотечної роботи.

З досвіду практичної діяльності зазначимо, що невід'ємною частиною бібліотечних технологій, завдяки яким реалізуються дистанційні послуги користувачам, є веб-сайт бібліотеки, який створює не тільки інформаційний комфорт, але й нову якість обслуговування, вирішує проблему ефективного використання наявних інформаційних ресурсів.

Кіровоградська обласна бібліотека для дітей ім. Т. Г. Шевченка з 2006 року має власний сайт (<http://librarychl.kr.ua>). Протягом цього періоду працівники відділу комп'ютерних технологій та забезпечення інтернет-доступу користувачам у координації з іншими відділами бібліотеки постійно займаються вдосконаленням сайту через оновлення та поповнення його контенту. В 2017 році Кіровоградська обласна бібліотека для дітей ім. Т. Г. Шевченка стала переможцем, організованого Українською бібліотечною асоціацією, Всеукраїнського конкурсу бібліотечних інтернет-сайтів у номінації: «Кращий сайт бібліотеки для дітей/юнацтва», що стало підтвердженням дієвості та ефективності цієї роботи.

Використання в системі обслуговування користувачів електронних інформаційних ресурсів, представлених на веб-сайті, сприяє розширенню можливостей та послуг бібліотеки. З-поміж досить великої кількості сучасних інформаційних продуктів серед користувачів бібліотеки набули поширення бази даних електрон-

**Оксана
Котова,**

завідувач відділу комп'ютерних технологій та забезпечення інтернет-доступу користувачам Кіровоградської обласної бібліотеки для дітей ім. Т. Г. Шевченка

ного каталогу, над створенням яких працюють фахівці відділів. Так, на 1 листопада 2017 року база даних періодичних видань вміщує понад 118 тисяч записів, з них краєзнавча – 75 тисяч записів; бази книг налічують понад 20 тисяч бібліографічних записів. До каталогу в будь-який час можуть звернутися як безпосередньо потенційні користувачі бібліотеки, так і віддалені, і обравши потрібну рубрику, дізнатися про наявність у бібліотечному фонді необхідного документу.

Бібліотека також бере участь у спільному проєкті з Національною бібліотекою України для дітей зі створення рекомендованої веббіографії «Кращі інтернет-ресурси від Української асоціації працівників бібліотек для дітей», що також є послугою для віддалених користувачів, які за обраною темою вже мають ретельно підібрані бібліотекарями всієї країни матеріали.

За останні роки обласна бібліотека для дітей ім. Т. Г. Шевченка значно розширила спектр сучасних послуг, працюючи у тісному тандемі з віддаленим користувачем. До системи обслуговування віддалених користувачів бібліотеки ввійшли такі онлайн-послуги, як: електронне продовження та замовлення книг, замовлення екскурсії й найновіша – незадоволений читацький попит.

Першою, і найбільш популярною на сьогодні, є послуга – «продовження книг». Подібного роду сервіс пропонує Національна бібліотека України для дітей, майже всі обласні наукові бібліотеки та ще низка обласних бібліотек України для дітей. Вона дає змогу продовжити термін користування документами з фондів відділів обслуговування.

За правилами, які розроблені для користувачів бібліотеки, потрібно заповнити запропоновану форму, де обов'язково вказати своє ім'я та прізвище, місце навчання, електронну адресу та відділ, в якому обслуговувався даний користувач і взяв літературу додому. Бібліотека отримує заповнену користувачем форму, передає її до відділів обслуговування, працівники яких здійснюють продовження книг на два тижні. Повідомлення про продовження документів працівники відділу комп'ютерних технологій та забезпечення інтернет-доступу користувачам надсилають на електронну адресу користувача. Книги продовжуються не більше двох разів поспіль, але це сприяє заощадженню часу користувачів, ефективному підходу до «боротьби» з боржниками у бібліотеці та удосконаленню бібліотечно-інформаційного сервісу та комфортності обслуговування читачів.

Запроваджено цю послугу з 1 вересня 2015 року, станом на сьогодні можна констатувати, що вона є дуже популярною серед читачів, адже щоденно нею користується від 10 до 20 осіб.

Послуга «замовлення книг» спрямована на оперативне та комфортне задоволення інформаційних запитів віддалених користувачів. Запровадження цієї послуги стало логічним кроком уперед у розвитку онлайн-технологій. Щоб зазначена послуга стала ефективною, необхідно було врахувати низку важливих аспектів: визначити призначення послуги та чіткі правила щодо її надання, передбачити внесення інформації про статус документа (чи є в наявності на абонементі; коли його мають здасти, якщо документ на руках в іншого користувача; чи є на книгу черга). Ця послуга діє лише для постійних користувачів бібліотеки. На сайті бібліотеки представлений технологічний процес і порядок надання послуги з електронного замовлення книги віддаленим користувачам. Для того, щоб замовити книгу з фонду бібліотеки, необхідно заповнити форму-замовлення, що містить інформацію про користувача та бібліографічні дані про документ. Далі користувач аналогічно, як і з онлайн-продовженням книг отримує відповідь на свою електронну адресу, де буде зазначено: чи є ця книга у фонді бібліотеки та до якого числа вона за ним заброньована. За правилами онлайн-послуги користувач може забрати замовлену книгу в бібліотеці протягом 2–3 днів. Якщо протягом цих днів користувач не забрав книгу, її повертають у вільний доступ для всіх користувачів. Зробити замовлення можна в будь-який час і в зручному для читача місці, а отримати вже підготовлений комплект – прийшовши до бібліотеки.

Послуга «замовлення екскурсії онлайн» популярна в певні періоди. Наприклад, влітку, коли дуже велика кількість групових відвідувань у бібліотеці. Пропередньо оформивши замовлення на екскурсію, класний керівник чи вихователь також отримує відповідь онлайн і може бути впевнений, що на групу будуть чекати в бібліотеці та екскурсія відбудеться.

У бібліотеці постійно вивчається незадоволений читацький попит у ході здійснення локальних соціологічних досліджень, опитувань користувачів бібліотеки. Протягом останніх років у структурі читацького попиту відбулись значні зміни. При формуванні бібліотечного фонду бібліотека намагається враховувати побажання користувачів, тому і було вирішено запровадити таку онлайн-послугу як «незадоволений читацький попит».

Будь-який користувач може заповнити запропоновану форму і надіслати бібліотеці власні побажання щодо покращення складу фонду книгозбірні або надати відомості про відсутні в бібліотеці книги. А бібліотекарі, у свою чергу, докладають усіх зусиль щодо придбання необхідних видань найближчим часом. Ця онлайн-послуга була запроваджена, у порівнянні з іншими, нещодавно – восени 2017 року, але маємо надію, що вона також поступово набуде популярності серед користувачів, адже їхня думка допоможе бібліотечним фахівцям оперативно зреагувати на інформаційні потреби при комплектуванні бібліотечного фонду, актуалізувати та модернізувати його наповнення.

Прикладом синхронного обслуговування в Кіровоградській обласній бібліотеці для дітей ім. Т. Г. Шевченка є бібліотечний чат «онлайн-консультант», який функціонує як безпосереднє спілкування з користувачем у режимі реального часу. Під час робочого дня користувачі мають змогу поставити запитання працівнику бібліотеки та отримати відповідь протягом двох-трьох хвилин.

Інформатизація бібліотек уможливорює цілодобовий доступ до їх ресурсів віддаленим користувачам. На жаль, цей напрям діяльності в дитячих бібліотеках України перебуває ще на початковому етапі. Брак коштів та недостатні технічні ресурси є перешкодою у прагненні бібліотек стати активними учасниками формування єдиного світового інформаційного простору. Сьогодні у бібліотеках для дітей ще не набула широкого поширення онлайн-реєстрація користувачів та запровадження штрих-кодів бібліотечного фонду. Про це бібліотекарі Кіровоградської обласної бібліотеки для дітей ім. Т. Г. Шевченка поки що тільки мріють, але напевно, що з часом це стане реальністю, та й інші книгозбірні України приділятимуть більше уваги цим сучасним формам залучення нових користувачів, формування та збереження бібліотечного фонду.

Отже, можна констатувати, що обслуговування користувачів в інтерактивному режимі – перспективний напрям бібліотечно-обслуговування, що динамічно розвивається, і тісно пов'язаний із забезпеченням вільного доступу до інформації та можливістю отримати її самостійно. Сучасні технології відкрили й надали відкриватимуть нові можливості для користувачів дитячих бібліотек. А кожна бібліотека, працівники якої націлені на задоволення потреб своєї громади, неодмінно запропонує відвідувачам широкий спектр нових якісних та корисних послуг.