

РОЗВИТОК ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ДОКУМЕНТОВИДАЧІ З ФОНДІВ ПРОВІДНИХ БІБЛІОТЕК УКРАЇНИ

О.О. Ісаєнко

Важливою складовою комплексного дослідження інноваційних технологій інформаційного обслуговування, яке проводилося 2006-2007 рр. безпосередньо в 14 провідних бібліотечних установах України, стало вивчення розвитку інноваційних технологій документо видачі з фондів бібліотек, починаючи з 1980 р., результати якого пропонуються в даній статті.

Ключові слова: *технологія документо видачі (книго видачі), бібліотечні інновації, електронний каталог (ЕК), фонд бібліотеки.*

The important constituent of complex research of innovative technologies of informative service which was conducted in 2006-2007 directly in 14 leading establishments of libraries of Ukraine was become by the study of development of innovative technologies of documents is carried out from the funds of libraries, beginning from 1980th, the results of which are offered in this article.

Комплексне дослідження з вивчення інноваційних складових технологій інформаційного обслуговування проводилося 2006-2007 рр. безпосередньо в бібліотечних установах [1] і охопило 4 національні бібліотеки України, 4 державні бібліотеки України, 3 бібліотеки іноземних держав, що розташовані на території України, та 3 бібліотеки провідних вищих навчальних закладів (ВНЗ) країни державної та недержавної форми власності¹. В окремій статті проаналізовано приклади впровадження інновацій у роботу бібліотек систематизовано за відповідними технологіями інформаційного обслуговування [2]. У ході дослідження, окрім інших питань, також було проведено технологічний аналіз розвитку інноваційних технологій документо видачі з фондів бібліотек, починаючи з 1980-го року. Ми розглянули найуживаніші технології видачі документів у кожній конкретній бібліотеці.

Було з'ясовано, що на технологію видачі документів з фондів бібліотек впливає низка чинників, серед яких:

- з яким фондом (відкритим, підсобним, основним чи депозитарним або територіально віддаленим) у межах однієї бібліотеки має справу користувач при пошуку, замовленні та отриманні документів;

- з якими видами документів стикається читач у процесі обслуговування, а також яким є ступінь доступності до даних документів;

¹ *Національні бібліотеки України:* Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського (НБУВ), Національна парламентська бібліотека України (НПБУ), Національна наукова медична бібліотека України (ННМБУ), Національна бібліотека України для дітей (НБУД);

державні бібліотеки України: Державна науково-технічна бібліотека України (ДНТБУ), Державна науково-педагогічна бібліотека України імені В. О. Сухомлинського (ДНПБУ), Державна історична бібліотека України (ДІБУ), Державна бібліотека України для юнацтва (ДБУЮ);

бібліотеки іноземних держав: Центр знань та інформації Британської Ради (ЦЗІ БР), Інформаційний центр та Бібліотека Гете-Інституту (ІЦБ ГІ), Медіатека-Інформаційний центр Французького Культурного Центру (МІЦ ФКЦ);

бібліотеки ВНЗ: Наукова бібліотека ім. М. Максимовича Київського національного університету імені Тараса Шевченка (НБ КНУШ), Науково-технічна бібліотека ім. Г.І. Денисенка Національного технічного університету України “Київський політехнічний інститут” (НТБ КПІ), Міжнародний бібліотечно-інформаційний центр ім. Ярослава Мудрого Міжрегіональної Академії управління персоналом (МБІЦ МАУП).

- яка взаємодія відбувається між читачем і черговим бібліотекарем у процесі документного обслуговування;
- в якій формі (індивідуальній чи груповій) здійснюється процес видачі документів, куди (читальний зал, нічний чи довгостроковий персональний або груповий абонемент чи міський, міжміський або ж міжнародний міжбібліотечний абонемент) видаються документи;
- який довідково-пошуковий апарат (картковий чи друкований каталоги, електронний каталог (ЕК) тощо) використовується в процесі замовлення документів або ж є прямий доступ до відкритого фонду;
- в якій формі (в приміщенні бібліотеки чи дистанційній) здійснюється замовлення та отримання документів;
- які засоби механізації та автоматизації використовуються при здійсненні технології документо видачі;
- якими є інструменти фіксації та контролю виданих документів.

Найпростіший і найшвидший процес замовлення і видачі документів відбувається в усіх бібліотеках іноземних держав, що розміщені на території України. Дана технологія в ЦЗІ БР, ЩБ ГІ та МЦ ФКЦ протікає без принципових розбіжностей. Проаналізуємо її. Дані бібліотеки мають невеликі фонди виключно з відкритим доступом, в яких читачі здійснюють самообслуговування, а процес видачі документів на абонемент чи резервування документів відбувається в індивідуальній формі, документи беруться читачами для роботи в читальному залі чи видаються на абонемент. У читача є два шляхи знаходження потрібного документа: стоячи біля єдиного читачького автоматизованого робочого місця, де є ЕК на увесь фонд бібліотеки, і здійснюючи пошук в останньому, або переглядаючи документи на різних видах носіїв інформації, які згруповані за галузями знань і темами, і розміщені безпосередньо у вільному доступі у читальному залі. Для користування документами в читальному залі потрібно відповідно вписати шифри зберігання і потім знайти потрібні документи. Для користування документами вдома, необхідно записати їх на абонемент. Для цього потрібно підійти з документами до кафедри чергового бібліотекаря. Після обрання документів, які читач хотів би отримати, але які наразі видані іншим читачам, необхідно їх зарезервувати – на кожний із них заповнити окремий бланк і віддати їх черговому бібліотекареві. Останній здійснить резервування в ЕК, після чого повідомить читача, коли приблизно можна буде отримати документи. На всіх документах наклеєні штрих-коди, які зчитуються портативним сканером. Читачький квиток теж має штрих-код, який слугує паролем для відкриття, внесення змін та закриття електронного читачького формуляра. В МЦ ФКЦ, на відміну від інших бібліотек, на кафедрі є два монітори, по одному з яких “видаються” документи, а по іншому “приймаються”. Це досить зручно, оскільки черговому бібліотекареві не потрібно щоразу переключатися між різними вікнами програми. У шифрі кожного документа закладена інформація про його бібліографічні відомості, місце зберігання у відкритому фонді та строк видачі на абонемент. Відповідно в ЕК відразу вказується дата, до якої читачу потрібно повернути документ. Також ЕК щоденно автоматично здійснює моніторинг боржників бібліотеки, що досить зручно для нагадування їм про необхідність повернення документів.

У ДБУЮ та МБЦ МАУП здійснюється видача документів переважно з підсобних фондів у читальні зали, а також на абонемент. Час виконання процесу – до 5 хв.

Найпростішу технологію книго видачі в читальний зал і на абонемент використовують в ДБУЮ. Оскільки найбільш запитувана частина фонду бібліотеки знаходиться в основному корпусі безпосередньо на одному поверсі з читальними залами, то за принципом розміщення і формою обслуговування вона повністю відповідає характеристикам підсобного фонду. Процес книго видачі відбувається в індивідуальній формі в ручному режимі і, якщо документи знаходяться на місці, а не в спеціалізованих відділах, у філії чи депозитарному сховищі, займає до 5 хвилин. Біля каталогів постійно чергують консультанти, які стають у пригоді переважній більшості читачам і допомагають зорієнтуватись у фонді бібліотеки.

Майже весь фонд МБЦ МАУП є закритий для читачів і розміщений в оперативному доступі на абонементі на першому поверсі, а також у підсобному доступі двох основних читальних залів. Система книговидачі в бібліотеці з підсобних фондів у читальний зал і на абонемент є однаковою і протікає в індивідуальній формі. Вона повністю базується на штрих-кодовій технології. Проте процес замовлення книжок передбачає заповнення групового паперового формуляру (п'ять-шість одиниць, залежно від виду документів на одному бланку). Час виконання процесу книговидачі – до 5 хв. Далі всі процеси відбуваються в електронному вигляді. Певним недоліком є складність поновлення студентського квитка (який одночасно є і читацьким) при його втраті, оскільки доступ до читацького електронного формуляра блокується на невизначений час і користування бібліотекою стає неможливим. Також в бібліотеці поки що немає електронного замовлення та резервування документів, що за повної автоматизації процесів та існування ЕК на весь фонд видається абсолютно логічним подальшим кроком.

Наступна група бібліотек (НПБУ, НБУД, ННМБУ, ДБУ, ДНПБУ) здійснює процес книговидачі з основного (в НПБУ з підсобного) фонду в індивідуальному чи міні-груповому режимах, використовуючи при цьому (окрім ДНПБУ) бібліотечний підйомник (в НБУД – ліфт). Час виконання технології різниться від 15 до 50 хв.

У НБУД, починаючи з 1993-го року, законсервований картковий каталог, а процес пошуку необхідної літератури здійснюється в ЕК, з урахуванням вікового цензу читачів, переважно черговими бібліотекарями у читальних залах. Значна частина фонду зосереджена у підсобній частині двох основних читальних залів, а процес книговидачі з основного фонду відбувається в індивідуальному порядку надзвичайно оперативно. В процесі замовлення документів використовується переважно ЕК, а для зв'язку з книгосховищем бібліотекарі користуються, окрім традиційного телефону, кнопкою виклику, що досить зручно. Чергові по книгосховищу самостійно спускаються ліфтом за замовленням, а потім приносять книжки. Звісно, таке комфортне обслуговування можливе лише за умов помірної навантаженості. Загалом дана технологія документо видачі триває не більше 15 хв.

Особливістю роботи НПБУ є те, що основний фонд бібліотеки знаходиться у філії і замовлення з основного корпусу та видача документів відбувається “сьогодні на завтра”, що відповідає технології документо видачі з філії (депозитарного фонду), яка є типовою практично для всіх бібліотек і не входить до кола питань, що ми плануємо розглянути. Сам підсобний фонд розміщений на двох поверхах, є значним за обсягом (50 тис.) і в ньому зосереджене ядро фонду, а також книги останніх років. Час виконання технології залежить від того, на якому поверсі знаходиться документ. Заповнення бланків вимог читачем відбувається в паперовому вигляді. Відправка замовлень і отримання книжок з верхнього поверху відбувається з використанням єдиного бібліотечного підйомника і займає близько 20 хв. Також у даній технології на шляху книги з фонду до читача, окрім бронеполіці, на яку потрапляють документи, що були використані читачами, функціонує ще й “проміжна” полиця, куди замовлені книги потрапляють відразу зі сховища і зберігаються там до моменту першої видачі читачу. За поясненнями співробітників, існування такого буферу обумовлено малою площею бронеполіці, хоча в обох випадках книжки розташовуються окремо за номерами читацьких квитків, що жодним чином не економить місце на полицях. Проте це допомагає оперативно повертати у сховище документи, що були замовлені, але жодного разу не видані для користування. 2003 р. у підсобному фонді біля кафедри прийому і видачі документів було встановлено комп'ютер із БД “Електронний каталог”, в якій містяться записи про всі документи, що надійшли до Бібліотеки з 1994-го року. Проте він виконує в основному інформаційно-довідкову функцію. Також особливістю бібліотеки є те, що разом з видачею читачу при вході до бібліотеки контрольного листка, в якому мають проставлятися відмітки про відвідування останнім читальних залів і отримання там документів, при отриманні документів з основного підсобного фонду йому видається ще й металевий номерок (замість залишеного у задаток читацького квитка).

У ННМБУ процес книговидачі з основного фонду, в якому зосереджена лєвова частка документного ресурсу бїбліотеки, залишається простим і незмінним упродовж багатьох рокїв. Замовлення на документи з основного фонду приймаються на єдинїй кафедрї прийому замовлень і видачі документів і відразу ж передаються по пневмопошті у сховище. Виконанї замовлення (документи чи відповідї) бїбліотечним пїдйомником пїднімаються на кафедру раз на 30 хв. За відсутностї контрольних листків, читачам, замість залишених на кафедрї прийому замовлень читацьких квитків, видаються металевї номерки.

У ДїБУ технологїя книговидачі з основного фонду є подїбною до вищеописаної, проте має кїлька рївнів виконання, що в кїнцевому результатї займає найбільше часу серед даної групи бїбліотек. Слїд зазначити, що всї процеси виконуються за груповим принципом. Спочатку замовлення на документ перевіряється (дїя виконується кожнї 15 хв) у пїдсобному фондї, який знаходиться безпосередньо біля єдиної кафедрї прийому замовлень і видачі лїтератури. Потїм, у разї негативного результату, замовлення пневмопоштою вїдправляється (теж раз на 15 хв) в основне книгосховище. В разї незнаходження потрібного документа, замовлення направляється (зранку раз на добу) в одне з депозитарних сховищ, якї розташованї на територїї Києво-Печерської Лаври. Документи з основного книгосховища раз на 20 хв. пїднімаються на кафедру бїбліотечним пїдйомником. Таким чином, виконання замовлення на документ, який зберїгається в основному книгосховищї, потрібно чекати вїд 30 до 50 хв.

У ДНПБУ вїдсутнї будь-якї засоби механїзацїї чи автоматизацїї. Усї процеси виконуються в ручному режимї. Основний фонд бїбліотеки розкиданий, залежно вїд виду документів, мови та хронологїчних меж, по кїлькох локальних сховищах, переважно на першому поверсі. Читальнї зали, каталоги, і єдина кафедра прийому замовлень і видачі документів розмїщенї на другому поверсі. Збїр замовлень і доставка книжок здїйснюється сходами черговими книгосховищ раз на 10-15 хв. Таким чином, за умов територїальної близькостї фонду і читача, час очїкування документів сягає щонайменше 20 хв.

Окремо слїд говорити про технологїї книговидачі на абонементах наукової лїтератури в НБ КНУШ та НТБ КП. Документовидача в читальних залах та на абонементах навчальної і художньої лїтератури, перїодики тощо є класичною і виконується в традицїйному режимї.

2004 р. в НБ КНУШ технологїя документного обслуговування у вїддїлі наукового абонемента і в читальних залах зазнала суттєвих змін – була впроваджена комплексна технологїя (об'єднала засоби, інструменти, програмне забезпечення) видачі наукової лїтератури (з використанням читацьких квитків зі штрих-кодами), щоправда інновацїї не потягнули за собою жодних змін виконання процесу у часї, і очїкування книжок може тривати до двох годин.

Сама ж технологїя виконання даної послуги носить груповий характер (формується партїя замовлень) і має такий вигляд. Читач через Інтернет на веб-сайтї бїбліотеки з ЕК вибирає необхідну йому лїтературу, заповнює форму і вїдсилає її, вказуючи номер свого читацького квитка і адресу власної електронної поштової скриньки. Раз на годину оператор у вїддїлі наукового абонемента роздруковує надїсланї через електронну пошту замовлення на лїтературу, якї забирають черговї бїбліотекарї вїдповідних книгосховищ та читальних залів (одночасно здаючи оператору вїдповідї з минулої партїї, на пїдставї яких останнїй надсилає повїдомлення читачам щодо можливостї отримання документів). Якщо документ вільний і може бути виданий читачу, він резервується. Пїдставою слугує роздрукївка, на якї вказанї бїбліографїчні вїдомостї, номер читацького квитка і дата. В разї неможливостї виконання замовлення читачу повїдомляється про це на його електронну скриньку. Процес видачі документів вїдбувається на основї штрих-кової технологїї. Особливїстю є те, що читачу потрібно самостїйно (через введення паролю) пїдтверджувати внесення записів до свого електронного читацького формуляра. Для цього на кафедрї є два монїтори, один з яких використовується виключно читачами. Також позитивним нововведенням є процес штрих-кодування лїтератури безпосередньо в книгосховищї. Примїром, якщо був замовлений документ, який не мїстить штрих-коду, але в ЕК є вїдповідний запис, за допомогою

програми, портативного сканера і відповідного принтера здійснюється його виготовлення. Цей процес займає кілька хвилин і таким чином поступово здійснюється штрих-кодування фонду.

Усі інші процеси (попри комп'ютеризацію відділу наукового абонементу) залишилися без змін – читач, щоб взяти і здати книгу, продовжує приходити до Бібліотеки, обов'язково спілкується з бібліотекарем, замовлення і книги носять у руках, в книгосховищі за книгами на стелажах (висотою до 5 метрів) піднімаються по драбині. Технологія виконання даної послуги до 2004 р. містила ті самі ключові процеси, що й зараз: формування партії замовлень, збір замовлень раз на годину черговими по відповідних книгосховищах на кафедрі наукового абонементу, доставка книжок у ручному режимі з різних поверхів (у бібліотеці, яка була побудована в I пол. XIX ст., немає ні ліфтів, ні бібліотечних підйомників, ні бібліотечних конвеєрів).

У НТБ КПІ з 1980-х рр. активно використовувалися телеграфні апарати для замовлення літератури з основного книгосховища безпосередньо із залу каталогів, а також для роздрукування замовлень у самому книгосховищі, візок з електроприводом для транспортування по монорельсовій доріжці книжок у межах одного книгосховища, вертикальний бібліотечний конвеєр з автоматичним розвантаженням, автоінформатори та комплексні переговорні пристрої. Дані засоби механізації, автоматизації та електронні пристрої перших поколінь були громіздкими, потребували частого ремонту і не виправдовували покладені на них завдання у повному обсязі. Технологія у той час здійснювалася в індивідуальному режимі і мала наступний вигляд. Читач, перебуваючи на другому поверсі в залі каталогів, знаходив потрібні йому видання, випишував на бланки всі необхідні відомості, підходив до чергового бібліотекаря, який сидів за телеграфним апаратом, і віддавав йому свої замовлення. Черговий бібліотекар власноруч вводив в апарат короткі відомості про видання і шифри зберігання, які миттєво роздруковувались у книгосховищах на вищих поверхах, а читач поволі піднімався на кафедру відповідного книгосховища. Чергові по книгосховищах раз на 5-10 хв. відривали повзунки по кілька штук і виконували замовлення, після чого книжки доставлялися на кафедру і видавалися читачам. Процес виконання замовлень забирав до 20 хв, проте тривалість процесу могло займати вдвічі більше часу. Причиною було те, що в залі каталогів постійно працював лише один телеграфний апарат і у години пік до нього зазвичай вишикувалася черга. Також для бібліотекарів у книгосховищах було не дуже зручно користуватися тонкими довгими повзунками замовлень.

На початку 1990-х рр. у зв'язку з системною кризою, яка охопила всі сфери життя, з неможливістю підтримувати в належному технічному стані засоби механізації та автоматизації, бібліотека майже повним обсягом відмовляється від останніх. Таким чином, в бібліотеці відбулася вимушена регресійна інновація, яка, втім, не лише не знизила ефективність системи обслуговування, а й значно спростила її та зробила процес видачі документів швидшим. Технологія виконання послуги набула індивідуального характеру і стала класичним прикладом книговидачі з підсобного фонду: в бібліотеці замість навчального і наукового абонементів на кожному з трьох верхніх поверхів почали функціонувати по одному абонементу (два навчальних і науковий). Читачі, як і раніше, випишують вимоги на літературу в залі каталогів і з ними піднімаються на відповідну кафедру, де в оперативному режимі (близько 5 хв) виконуються замовлення.

Наприкінці 2006 р. в НТБ КПІ на кафедрі наукового абонементу було започатковано видачу документів із використанням штрих-кодової технології. Звісно, цьому передували значні приготування в кількох відділах. Загалом, підготовлені документи до видачі в електронному режимі з наукового фонду становлять менше чверті (штрих-коди наклеєні на всі документи, що надійшли до наукового фонду після 1986 р.). Замовлені читачами документи, що вийшли друком до 1986 р., опрацьовуються безпосередньо на кафедрі видачі перед тим, як опиняться в руках читача. Звісно, це значно затримує процес книговидачі на кафедрі наукового абонементу. В подальшому Бібліотека планує поступове впровадження

нововведення і на інших абонементів, і в читальних залах. На даний момент штрих-кодова інновація створює лише додаткові незручності: збільшується час обслуговування читачів на кафедрі наукового абонементу, співробітники вимушені освоювати нову технологію, а також здійснювати роботу з ретроконверсії, витрачаючи значний час і сили. Сама ж технологія виконання даної послуги, окрім збільшення кількості дій і відповідно до обсягу роботи черговими бібліотекарями на кафедрі наукового абонементу та тривалості процесу книговидачі, не зазнала суттєвих змін. Також у читачів з 2007 р. року з'явилася можливість замовляти літературу через Інтернет (технологія ідентична тій, що використовується і в НБ КНУШ).

Зазначимо, що максимальний ефект від упровадження інноваційної штрих-кодової технології (резервування, замовлення, видача, облік документів) відбувається тоді, коли остання охоплює всі кафедри абонементів, великої кількості читальних залів і "бібліотечок на кафедрах", увесь процес відбувається виключно в електронній формі, а ЕК відображає наявність конкретного документа в конкретному книгосховищі чи читальному залі, а також містить інформацію для читача про статус документа в режимі он-лайн та можливість користування ним (лише в читальному залі або ж на нічний чи звичайний абонемент тощо).

Найбільше часу на видачу документів, які зберігаються в основному книгосховищі в головному корпусі бібліотеки, витрачається в ДНТБУ – формування партії замовлень триває чотири години, а відправка замовлень і отримання документів з основного книгосховища, яке розміщене в підвальному приміщенні, відбувається двічі на день. Поясненням цього факту є те, що вся науково-технічна література і періодичні видання за останні 20-30 років., а також абсолютно вся довідкова, науково-технічна і промислова документація зосереджені в підсобних фондах відповідних читальних залів. Тож фактично, звертаються до так званої старої частини фонду переважно дослідники і науковці, та й то не дуже часто.

Найбільш складна технологія замовлення і отримання документів з основного книгосховища почала діяти в НБУВ з 1989 р., з часу, коли Бібліотека переїхала у нову, спроектовану саме для її потреб, окрему будівлю. Вона носить груповий характер виконання і, з огляду на специфіку розміщення основного фонду на двадцяти поверхах, майже на кожному з яких є чергові бібліотекарі, має дуже велику пропускну здатність. Дана технологія передбачає використання телефонного зв'язку, ліфта і вертикального бібліотечного конвеєра з автоматичним розвантаженням. Спочатку читач у залі каталогів заповнює вимоги на літературу і здає їх на центральну кафедру прийому замовлень, на якій формується партія замовлень з розбивкою по поверхах. Раз на 30 хв. диспетчер по книгосховищам забирає партію замовлень і на ліфті розвозить останні по відповідних поверхах. У кожному книгосховищі виконуються замовлення і в оперативному порядку через постійно діючий бібліотечний конвеєр відправляються на центральні кафедри видачі документів, на яких документи розкладаються на бронеполіці за номерами читацьких квитків. Після цього читач може отримати замовлену ним літературу на одній з чотирьох кафедр (відповідно до своєї спеціальності та категорії) видачі документів. Недоліком даної технології є бібліотечний конвеєр, який вже достатньо зносився, оскільки безперервно працює цілий день, і в якому не працює половина комірок. Це змушує даремно витрачати час співробітникам, чекаючи на справну і пусту комірку, як при відвантаженні літератури з книгосховищ на кафедри видачі, так і навпаки.

У НБУВ з 2005 р. на диспетчерському пункті (на центральних кафедрах видачі документів) по ЕК (замість передачі цих замовлень на центральну кафедру прийому замовлень із наступною їхньою передачею консультантам за каталогами з метою перевірки в карткових каталогах) відбувається перевірка повернутих із книгосховища некоректно заповнених замовлень читачів на документи після 1994 р. видання. Ефектом від впровадження даної інновації стало зменшення на 60 % вимог, які все-таки потрапляють до консультантів за каталогами. Тобто, ці 60 % вимог виправлялися й уточнювалися на диспетчерському пункті і знову направлялися на виконання на відповідний поверх книгосховища. Це значно заощаджує час читача, а також удвічі зменшує навантаження на

консультантів за каталогами. Щоправда, дана інновація потребувала встановлення комп'ютера на диспетчерському пункті і його під'єднання до локальної мережі бібліотеки. Дана інновація почала потребувати відповідної кваліфікації і часу виконавця (це виконував диспетчер – додаткове навантаження) для здійснення пошуку в ЕК упродовж усього робочого дня.

2006 р. було проведено контрольний експеримент, наслідком якого стала інтенсифікація (на 50 %) проходження циклу “Шлях замовлення на документи з основного книгосховища”. Це потребувало забору з центральної кафедри прийому замовлень вимог на документи, а також виконання замовлень у відповідних книгосховищах і наступна передача документів чи відповідей на центральні кафедри видачі документів не кожні 30 хв. як раніше, а кожні 20 хв. Ефектом від впровадження інновації стало скорочення часу з моменту замовлення читачем документів з основного книгосховища до отримання останнім самих документів від півтори до однієї години. Водночас було наполовину збільшено інтенсивність навантаження на всі технологічні ланки даного процесу, що потребувало жорсткішого дотримання технологічної дисципліни та повного завантаження всіх співробітників робочої зміни. Це спричинило неможливість співробітникам виконувати інші робочі процеси (уточнення шифрів, своєчасна розстановка повернутих читачами документів). Отже, було констатовано, що спрямування значних зусиль на зменшення (на третину) часу виконання замовлень на документи з основного книгосховища виявилось неспівставним з отриманим результатом, тому після завершення експерименту технологія документо видачі з основного фонду залишилася такою самою, як і до нього. Можливості іншими способами і шляхами інтенсифікувати дану технологію впираються в техніко-технологічні рамки, що були закладені при проектуванні і будівництві основного книгосховища.

Проте, Бібліотека пішла іншим шляхом, спрямовуючи перший примірник нових надходжень документів у підсобні фонди читальних залів (замість його передавання в основне книгосховище). Таким чином, дане організаційно-управлінське рішення сприяло наближенню нової, найбільш запитуваної літератури, яка опинилася в оперативному (до 5 хв) доступі, до читача. Паралельно з 2006 р. на центральній кафедрі прийому замовлень почали використовувати службу БД відділу каталогізації для перевірки додаткового місцезнаходження документа (окрім основного фонду) у підсобних фондах двох основних читальних залів та спеціалізованих читальних залах. Ефектом від впровадження даної інновації (при позитивному пошуку) стало значне (5-10 хв. проти півтори години, які витрачаються читачем на отримання документів з основного фонду) зменшення часу видачі документа і його повернення на місце, зменшення навантаження на співробітників фонду основного зберігання і центральних кафедр видачі документів, а також спрощення і здешевлення виконання послуги. Натомість, стало необхідністю одночасного знаходження на центральній кафедрі прийому замовлень двох (замість одного, як раніше) співробітників, а також уповільнення прийому замовлень і створення черг у години пік на центральній кафедрі прийому замовлень. Додатковими кроками для забезпечення максимального ефекту впровадження даної інновації мають бути позначки в усіх каталогах і картотеках Бібліотеки, у тому числі ЕК та інших БД, представлених на веб-сайті НБУВ, про місцезнаходження цих документів та можливість їхнього замовлення. Оскільки підсобні фонди всіх читальних залів мають власні автономні довідково-пошуковий апарати, для зручності читачів та уникнення подвійного пошуку документів у каталогах Бібліотеки, в алфавітному та систематичному читачьких каталогах необхідно відображати відомості про наявність нової літератури в тому чи іншому підсобному фонді з відповідними шифрами читальних залів.

За результатами дослідження було з'ясовано, що в бібліотеках іноземних держав, а також у бібліотеках ВНЗ інноваційні технології інформаційного обслуговування отримали найбільший розвиток і найширше застосування. Особливо це стосується розвитку технології документо видачі, яка в усіх зазначених установах повністю чи частково здійснюється з використанням штрих-кової технології, а замовити та зарезервувати літературу можна через Інтернет. У свою чергу, на веб-сайтах національних, на відміну від інших, бібліотек

значно в більших обсягах пропонуються користувачам надзвичайно цікаві та інформативні різноманітні власні бібліографічні, реферативні і повнотекстові БД. Результати даного дослідження лягли в основу розробки технологічної моделі інформаційного обслуговування читачів сучасної бібліотеки.

Використана література

1. Ісаєнко О.О. Дослідження технологічних інновацій інформаційного обслуговування в провідних бібліотеках України / О.О.Ісаєнко // Документознавство. Бібліотекознавство. Інформаційна діяльність: Проблеми науки, освіти та практики : матеріали V Міжнар. наук.-практ. конф. – К., 2008. – С. 44-45.
2. Ісаєнко О.О. Розвиток інноваційних складових технологій інформаційного обслуговування в провідних бібліотеках України / О.О.Ісаєнко // Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія : наук. журн. – К., 2009. – № 2. – С. 42-48.
3. Ісаєнко О.О. Технологічна модель інформаційного обслуговування читачів сучасної бібліотеки / О.О.Ісаєнко // Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія : наук. журн. – К., 2008. – № 2. – С. 38-44.