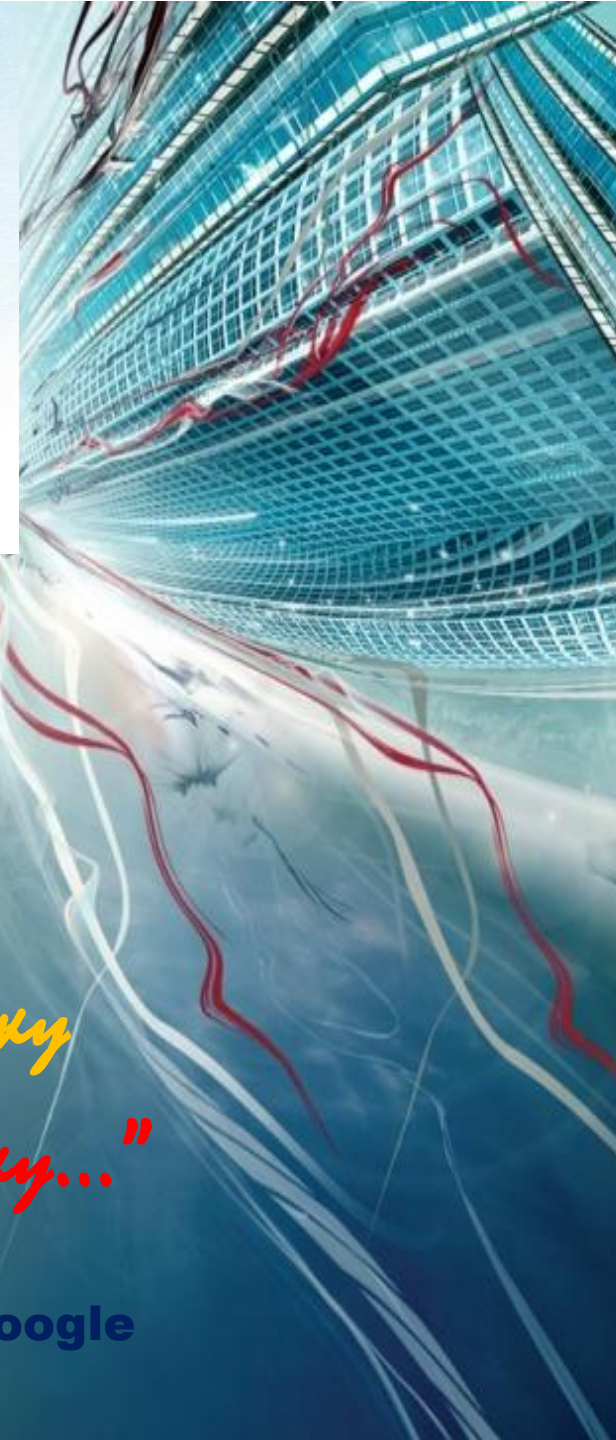


Інтерактивне обслуговування користувачів публічних бібліотек України -

шлях до
самообслуговування

Білик О. В., гол. бібліотекар
Національна парламентська бібліотека України
Київ - 2015

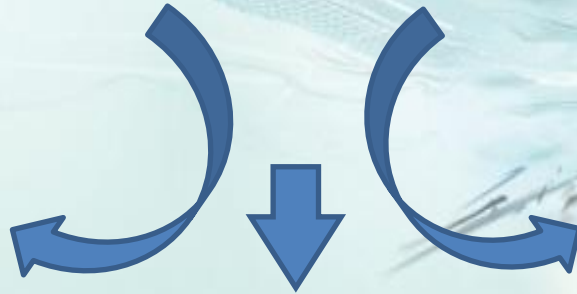


"...кожні **два** дні **людство**
створює **стільки** інформації,
стільки її вироблялося від **початку**
письменності до 2003 року..."

Шмідт Ерік, голова ради директорів компанії Google

Проблематика у віртуальному

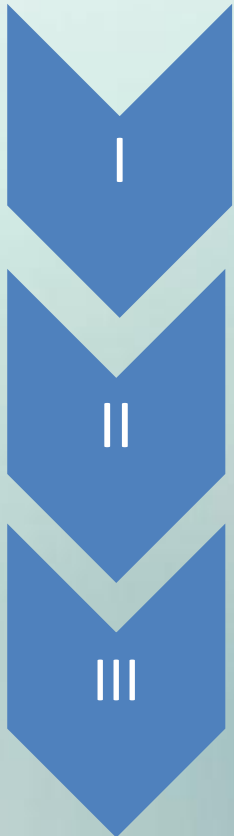
сегменті



- Формування знань і навичок, необхідних для пошуку інформації, оцінювання, зберігання в традиційному середовищі

- Наукові підходи до формування термінологічно-понятійного апарату щодо процесу розділеної в часі та просторі взаємодії бібліотеки та користувача;
- Тенденції та перспективи розвитку інформаційного обслуговування віддалених користувачів

- Мобільні технології сучасної бібліотеки: новий сервіс, практичний досвід, перспективи

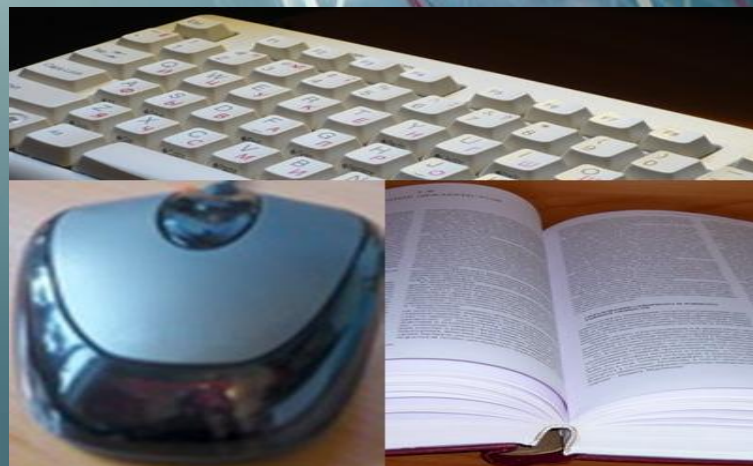


Бібліотека



Розповсюджувач
(власні ІІІ)

Дистриб'ютор
(доступ до придбаних
ІІІ та сегменту
мережевих ресурсів)



Доступність до інформації

Мовна
доступність

Простота та
швидкість
бібліотечного
обслуговування

Облаштування
комфортного
бібпростору

Зручність

Зрозумілість



Самообслуговування

"Само" – це глибоко всередині самого себе,
бути вірним собі, своєму власному досвіду.



"Самообслуговування" - це взаємодія
особистості з навколишнім світом.

Воно не обмежується лише нагромадженням чуттєвих уявлень про дійсність, збагаченням життєвого досвіду, а включає й опанування вміннями і навичками, необхідними у самостійному житті.

Дослід



Космічні технології

Цифрові бібліотечні кіоски



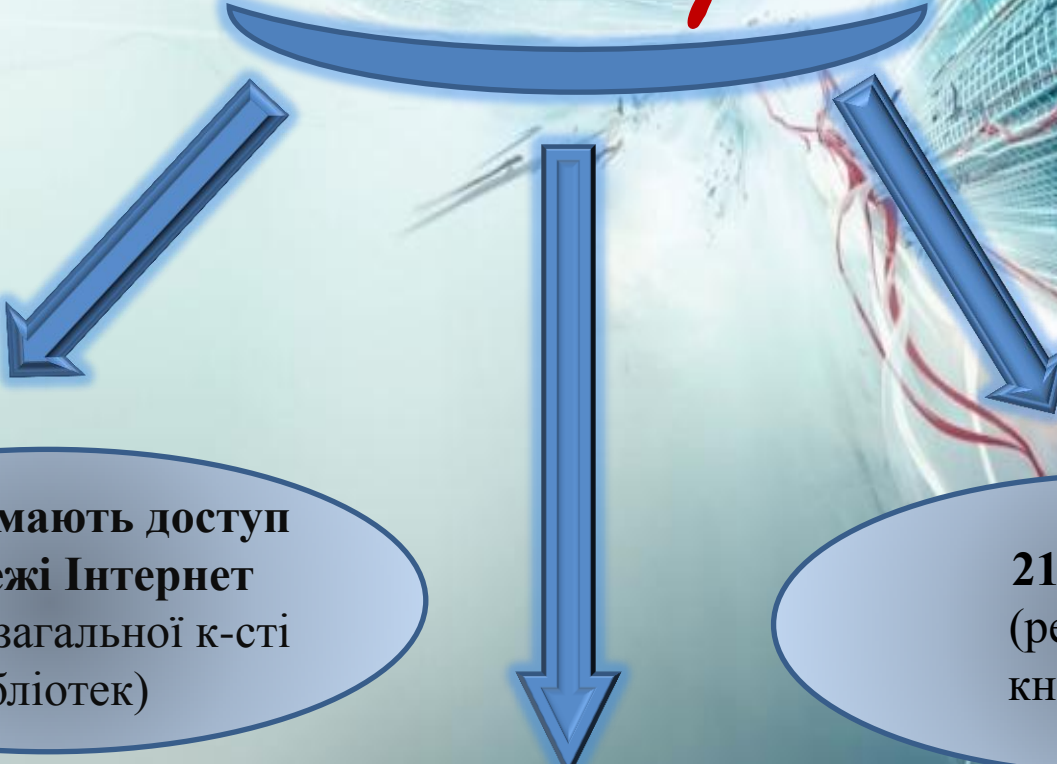
Технології Near-Field (QR-коди)



Бібліотеки самообслуговування

Публічні бібліотеки України

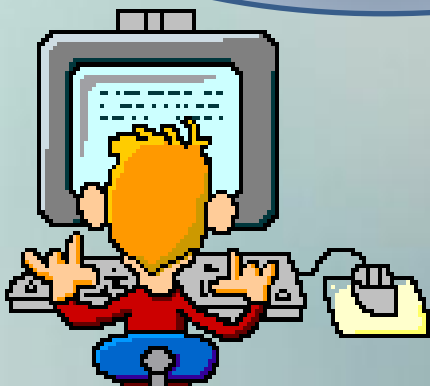
Реалії сьогодні...



3304 ПБ мають доступ до мережі Інтернет
(21% від загальної к-сті бібліотек)

21 веб-сайт
(регіональні книгозбірні)

Понад 3 тис. ПБ різних рівнів мають веб-сайти



Бібліотечно-інформаційне обслуговування (режим інтерактивного доступу)



Вінницька ОУНБ (електронні видання України, Росії, світу, галузеві електронні бібліотеки);
Дніпропетровська ОУНБ (повнотекстові версії журналів і газет);
Кіровоградська ОУНБ (електронні бібліотеки, бібліотеки асоціацій, бібліографічні бази даних, електронні видання, он-лайнний перекладач);
Миколаївська, Рівненські та Херсонська ОУНБ (сайт "Освітній навігатор") – дають відсилки на велику кількість освітянських сайтів;
Сумська, Черкаська, Чернігівська ОУНБ (мають досить розширений спектр посилань щодо он-лайнних ресурсів регіону).

Ресурсна база
(фонди, колекції)

ЦУКК; (13 учасників станом на 2015 р.);
«Проект «КОРДБА» (Національна бібліотека України для дітей);
Електронна бібліотека краєзнавчих видань Тернопільської області;
Зведений каталог періодичних видань, передплачених провідними бібліотеками м. Івано-Франківськ;
Проект Дніпропетровської ОУНБ «Придніпровський корпоративний каталог (ПКК)»;
БД «Ресурси бібліотек м. Миколаїв»

**Посилання на
Інтернет
ресурси**

*Інформування
про бібліотеку*

**Доступ до
корпоративних
каталогів**

**Заочний
абонемент
Ґете-Інституту**

**ІЦ
"Вікно в
Америку"**

**Центри для
людей з
обмеженими
можливостями**

**Ресурсні
центри**

ЦПІ

ЦЕІ

**Мережа
ПДГ**



Електронні ресурси власної генерації

Бібліографічні, фактографічні та ін. БД

БД з питань краєзнавства

(http://www.nibu.kiev.ua/files/el_res/krzmv4_rob_v23.pdf)

Регіональні інформаційні портали

БД "Рідкісні видання"

Івано-Франківська ОУНБ ім. І. Франко

(<http://lib.if.ua/dbase/rarity.php>)

БД "З фонду рідкісних та цінних видань"

Вінницька ОУНБ ім. К. А. Тімірязєва

(<http://www.library.vn.ua/includes/starodruki>)

НПБУ - БД «Політика і політики України в дзеркалі періодичних видань», «Політематична база даних статей із періодичних видань»

Електронні каталоги

6 ЕК ДЕРЖАВНИХ КНИГОЗБІРЕНЬ

Записи в
ЕК / фонд
(%)

ХДНБ ім. В. Г. Короленка – 4,4%

Одеська національна наукова
бібліотека – 5,5%

ДБУ для юнацтва – 29,7%;

Національна Парламентська
бібліотека України (НПБУ) – 45,6 %

Національна історична
бібліотека України – 59,5%;

ДБУ для дітей – 64,3%;

21 ЕК ОУНБ та понад 350 ЕК публічних
бібліотек України міських та районних населених
пунктів

Електронні ресурси власної генерації

Електронні бібліотеки

ІВАНО-ФРАНКІВСЬКА ОУНБ ім. І. ФРАНКО - "Іван Франко та Прикарпаття"

http://lib.if.ua/franko/franko_ivan.html;

КІРОВОГРАДСЬКА ОУНБ ім. Д. І. ЧИЖЕВСЬКОГО - "Архів Д. І Чижевського"

<http://library.kr.ua/kray/chizhevsky/>

ЧЕРКАСЬКА ОУНБ ім. ТАРАСА ШЕВЧЕНКО - <http://library.ck.ua/index.php/2009-06-02-13-47-47/110-2012-02-21-12-55-58/427-2012-02-21-13-04-49> , <http://library.ck.ua/index.php/2008-12-08-13-40-34/721>;

ЧЕРНІВЕЦЬКА ОУНБ ім. М. ІВАСЮКА "Світлиця М. Івасюка" http://www.library.cv.ua/?page_id=147

ЕБ "Культура України" (<http://elib.nplu.org/uchasnyky.html>) (НПБУ, 2010 р.)

КІРОВОГРАДСЬКА ОУНБ - "Електронна бібліотека", яка має додаткові рубрики "Електронний Музей Книги", "Книга без автора", "Бібліографії";

ВІННИЦЬКА ОУНБ - "Цифрова бібліотека", що складається з п'яти розділів: "Літературна Вінниччина", "Історико-краєзнавчі дослідження", "Наші видання", "Твори письменників Вінниччини", "З фонду рідкісних та цінних видань";

ЖИТОМИРСЬКА ОУНБ - "Електронний депозитарій ЖОУНБ ім. О. Ольжича (ЛІВО)";

ХМЕЛЬНИЦЬКА ОУНБ - «Бібліотечний раритет Хмельниччини»

ЧЕРНІГІВСЬКА ОУНБ – ЕБ "Митці" (2012 р.), РІВНЕНСЬКА ОУНБ – ЕБ "Бібліотека творів авторів Рівненщини" (2010 р.); ОННБ – ЕБ "Артефакт" (1995-2009 рр.)

МИКОЛАЇВСЬКА ОУНБ - "Електронна бібліотека місцевих видань"

Електронні ресурси власної генерації

Віртуальні виставки. Буктлейлери. Блоги

ЕКСПОЗИЦІЇ ВІРТУАЛЬНИХ ВИСТАВОК ПРЕДСТАВЛЕНО НА САЙТАХ

Івано-Франківської, Вінницької, Дніпропетровської, Закарпатської, Запорізької, Кіровоградської, Миколаївської, Полтавської, Рівненської, Сумської, Тернопільської, Херсонської, Хмельницької, Чернівецької ОУНБ та ін., до уваги унікальні краєзнавчі сторінки, виставки рідкісних і нових книг, картин, фотографій та інші тематичні добірки.

йдери - Волинська та Львівська ОУНБ

”Буктлейлери” – Херсонської ОУНБ ім. Олеся Гончара (<http://lib.kherson.ua/buktreyleri.htm>),

”Бібліогід” – Черкаської ОУНБ (<http://library.ck.ua/index.php/2014-03-17-16-03-15>),

”Відегалерея” – Дніпропетровська ОУНБ ім. Первоучителів слов’янських Кирила і Мефодія (<http://www.libr.dp.ua/about/video.htm>)

БЛОГИ В ПІДТРИМКУ ІНТЕРЕСУ ДО КНИГИ ТА ЧИТАННЯ

Ознайомитись з детальним списком бібліотечних блогів публічних бібліотек України можливо на веб-сайті «Бібліоміст» - (<http://www.bibliomist.org/ua/resursi/bibliotechni-blogi>);

Блог ”BIBLIO-NIVKI” бібліотеки М. І. Костомарова ЦБС Шевченківського району м. Києва (<https://twitter.com/BiblioNivki>)

Доступ до передплатених та ліцензійних ресурсів



Національна парламентська бібліотека України (<http://www.nplu.org/article.php?id=27>) - "Наукова електронна бібліотека eLIBRARY.ru (колекція із 16-ти російських журналів 2013 року видання), БД "Ліга. Закон", "Законодавство України"

Харківська державна наукова бібліотека ім. В. Г. Короленка (http://korolenko.kharkov.com/fond/nov_base.html) – «Винаходи в Україні», "Патенти СНГ", Інформаційно-довідкова система "Зодчий", БД "EBSCO Publishing"

Дніпропетровська ОУНБ ім. первоучителів слов'янських Кирила і Мефодія (<http://www.libr.dp.ua/el/diss.htm#2>) – Електронна бібліотека дисертацій РДБ, БД «Законодавство України», Колекція патентної документації - БД «Промислова власність», БД «Описи винаходів в Україні», «Описи винаходів в РФ», «Винаходи країн світу»

Кіровоградська ОУНБ ім. Д. І. Чижевського (<http://library.kr.ua/>) – до послуг користувачів БД "EBSCO Publishing"

Бібліотечні послуги

або сервіси дистанційного самообслуговування

Запис до бібліотеки on-line

**Запорізька ОУНБ ("Запис у бібліотеку on-line" -
<http://www.zounb.zp.ua/reareg>)**

Читацький квиток отримується під час візиту в бібліотеку після пред'явлення посвідчення особи, що підтверджує основну інформацію форми попередньої реєстрації.

Віртуальні послуги

або сервіси дистанційного самообслуговування

Віртуальна бібліографічна довідка

Корпоративні проекти

”Об'єднана віртуальна довідкова служба”
(2005 р. ініціатор - НБ України для дітей)



17 - учасників

Віртуальні довідки на сайтах

В українській частині Інтернету зареєстровано понад 22 ”віртуальні довідки”



2 - національні
18 - ОУНБ
2 - державні

Віртуальні довідки професійного спрямування

”Бібліотечному фахівцю“ (НПБУ, 2004 р.); ”On-line консультації” (ХДНБ, 2008 р.), ”Діловий кейс бібліотекаря” (ОННБ), «Бібліотечний інформаційно-освітній портал”



16 сайтів ОУНБ містять спеціальні розділи

Дистанційні послуги

або сервіси дистанційного самообслуговування

Он-лайн замовлення літератури

Щоб послуга була ефективною...

- послуга для постійних користувачів;
- послуга для певних категорій читачів;
- встановлення обмеження в кількості документів, що замовляються;
- визначення чітких правил та обмежень в наданні даної послуги;
- наявність інформації в електронному каталозі про статус документа (чи видається, як що це на абонементі, чи є на місці – коли його мають здати і чи є на нього черга);
- повідомлення на WEB-сайті бібліотеки про безкоштовність даної послуги



НПБУ, Дніпропетровська, Закарпатська ОУНБ,
Сумська ОУНБ ім. Н. К. Крупської – "Дистанційне замовлення книг
електронною поштою",

ХДНБ ім. В. Г. Короленка - "Служба попереднього замовлення документів" (2011 р.)

Діджитальні послуги

або сервіси дистанційного самообслуговування

Електронна доставка документів



Дніпропетровська, Житомирська, Запорізька, Миколаївська, Рівненська,
Тернопільська, Харківська, Херсонська ОУНБ,
Одеська національна наукова бібліотека,
ЦМБ ім. В. Г. Короленка (м. Маріуполь), ЦМБ ім. М. Горького (м. Краматорськ)

Бібліотечні послуги

або сервіси дистанційного самообслуговування

Продовження терміну дії абонементу



Національна історична бібліотека України -
(http://www.nibu.kiev.ua/index.php?option=com_registration&task=register);

Запорізька ОУНБ ("Продовжити абонемент" -
http://www.zounb.zp.ua/add_renewal)

*Можливість продовжити термін користування літературою з фондів абонементу,
перебуваючи поза межами книгозбірні.*

Бібліотечні послуги

або сервіси дистанційного самообслуговування

Е-mail розсилка інформації



Дніпропетровська ОУНБ ім. Первоучителів слов'янських Кирила і Мефодія –
(<http://www.libr.dp.ua/subscribe.phtml?register=Yes>);

Кіровоградська ОУНБ ім. Д. І. Чижевського –
(<http://library.kr.ua/subscribe.htm>);

Рівненська ОУНБ -
(<http://libr.rv.ua/ua/read/15-e-mail-rozsilka-informacii/>)

Зони самообслуговування

Зони Wi-Fi

Представлені на он-лайн сторінках - НПБУ, Дніпропетровської, Запорізької, Кіровоградської, Черкаської, Чернігівської ОУНБ, 61 публічної бібліотеки м. Києва (<http://lukl.kiev.ua>)

Мобільна телефонія (mobile telephony)

Доступ до - вар--каталогів, до вар-баз даних, вар-енциклопедій, сервіс віртуальної довідки, через вар-сайт бібліотеки, вар-чат або комбінації з sms.

НПБУ, Запорізька, Кіровоградська ОУНБ, Дніпропетровська ОУНБ (проект "Читай - формат не має значення!")

Мультимедійні сервіси

фото (foto.Mail.ru)

відео (YouTube.com)

аудіо (i-Tunes)

Запорізька, Дніпропетровська, Рівненська ОУНБ, Публічна бібліотека ім. Л. Українки (м. Київ), Закарпатська обласна бібліотеки для дітей та юнацтва та ін.



Віртуальна екскурсія бібліотекою

НПБУ, ОННБ,
Вінницька,
Дніпропетровська,
Миколаївська,
Херсонська ОУНБ

”Консультація on-line” через Skype

Запорізька
ОУНБ

Зворотній зв’язок

«Гостьова книга»
(Вінницька, Миколаївська,
Рівненська, Херсонська
ОУНБ);

«Ваші враження про наш сайт» (Кіровоградська
ОУНБ);

«Книга відгуків»
(Чернігівська,
Тернопільська ОУНБ)

Мовний критерій веб-сайту

Кіровоградська ОУНБ – версія представлена на 46 мова;

Дніпропетровська ОУНБ – дає версію сайту на 7 мовах;

Житомирська, Закарпатська,
Рівненська, Херсонська ОУНБ,
публічна бібліотека ім. Лесі Українки
(м. Київ) двома: російською та
англійською

КЛІЄНТ

СПОЖИВАЧ

КОРИСТУВАЧ

КЛІЄНТ

КЛІЄНТ

КОРИСТУВАЧ

СПОЖИВАЧ



2

Розвиток сервісних каналів обслуговування користувачів в інтерактивному режимі:

- можливості пошуку інформації в електронних каталогах,
- доступ до структурованих бібліографічних баз та електронних бібліотек,
- надання довідкової інформації,
- надання документів в електронному вигляді (ЕДД),
- поява нових сервісів – зон самообслуговування (зони wi-fi; мобільні технології; мультимедійні сервіси) тощо.



1

Створення власних інформаційних, інформаційно-аналітичних та довідкових продуктів, що розкривають існуючі бібліотечні фонди книгозбірні;

● наявність посилань до розгалуженого спектру сервісних каналів Інтернету.

КЛІЄНТ



Успіхів у досягненні самих високих цілей!



ДЯКУЮ ЗА УВАГУ!