
Петренко О. А., Сідорчик О. В.

Науково-технічна бібліотека, Дніпровський національний університет залізничного транспорту імені академіка В. Лазаряна (м. Дніпро, Україна)

**ONLINE / OFFLINE ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ: З
ДОСВІДУ РОБОТИ БІБЛІОТЕКИ ДНІПРОВСЬКОГО
НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ ЗАЛІЗНИЧНОГО ТРАНСПОРТУ
ІМЕНІ АКАДЕМІКА В. ЛАЗАРЯНА**

На прикладі Бібліотеки ДНУЗТ проведено аналіз роботи по обслуговуванню всіх категорій користувачів. Особливу увагу приділено наданню послуг в традиційному та електронному виді.

Ключові слова: бібліотека ДНУЗТ; обслуговування в бібліотеці; бібліотечні послуги

Petrenko O. A., Sidorchik O. V.

Scientific and Technical Library, Dnipro National University of Railway Transport named after Academician V. Lazaryan (Dnipro, Ukraine)

**ONLINE/OFFLINE USER SERVICING: BASED ON THE EXPERIENCE
OF THE LIBRARY OF DNIPRO NATIONAL UNIVERSITY OF
RAILWAY TRANSPORT NAMED AFTER ACADEMICIAN V.
LAZARYAN**

Based on the example of the DNURT Library servicing of all user categories was analyzed. Particular attention is paid to the provision of services in traditional and electronic form.

Keywords: DNURT Library; service in the library; library services

Бібліотечне обслуговування користувачів – один з найголовніших напрямків роботи Науково-технічної бібліотеки (НТБ) Дніпровського національного університету залізничного транспорту імені академіка В. Лазаряна (ДНУЗТ).

Сучасна бібліотека закладу вищої освіти – це поєднання традиційних форм обслуговування та створеної електронної бібліотеки, яка динамічно розвивається та використовує у своїй роботі сучасні різноманітні можливості інформаційно-комп'ютерних технологій.

У зв'язку з впровадженням нових інформаційних технологій в роботу відділів обслуговування, постійно відбуваються зміни в організації обслуговування користувачів.

На теперішній час всі зареєстровані користувачі мають можливість отримувати необхідну літературу або послугу особисто (offline) або дистанційно (online) в режимі 24/7.

Дистанційне обслуговування змінює сформоване уявлення про бібліотеку як установу, куди обов'язково потрібно прийти, записатися, щоб отримати тільки у тимчасове користування книги, методичні вказівки або інші видання. На сайті НТБ (<https://library.diit.edu.ua/uk>) у відкритому доступі, не приходячи до бібліотеки, тепер можна отримати матеріали в електронному вигляді в постійне користування.

Відділ обслуговування навчальної літератури НТБ ДНУЗТ після закінчення карантину на COVID-19 працює за звичайним графіком роботи з усіма профілактичними заходами. Всі offline відвідувачі бібліотеки знаходяться в захисних масках, зберігають соціальну дистанцію, в читальному залі займають лише 50% посадочних місць. Книги, що повертаються до бібліотеки, перебувають у ізолюваному приміщенні 10-денний карантин у особистих пакетах.

Особистий кабінет користувача в НТБ ДНУЗТ формується шляхом конверсії щорічних даних інформаційно-обчислювального центру студентів, зарахованих на поточний рік на I-II курс навчання.

У відповідності з специфікою роботи бібліотеки було проведено редагування полів розширення засобів вводу в БД «Читач». Цей процес складався у створенні нових довідників (перелік усіх спеціальностей денної та безвідривної форми навчання нашого ЗВО) та доопрацювання старих довідників (факультети ЗВО), запропонованих розробниками. Дана робота виконана для мінімізації можливих помилок при введенні інформації та описок при занесенні даних до полів. Номер читацького квитка кожному користувачу надається індивідуальний. Після створення особистого кабінету користувача в е-вигляді працівники відділу обслуговування навчальною літературою виготовляють читацькі квитки (друкують, додають фото, ламінують).

У 2021/2022 навчальному році на I курс / рік навчання зараховано 443 студенти у 55 академічні групи денної форми навчання (бакалавр).

Для всіх зарахованих на I курс / рік навчання у 2021/22 навчальному році проводилася масова видача літератури. Графік (<https://library.diit.edu.ua/uk/article/768>) складався відповідно з розкладом занять студентів. Оголошення було оприлюднене на сайті бібліотеки та доведено до відома деканів відповідних факультетів електронним та письмовим запрошенням.

Offline відвідування Бібліотеки було організовано таким чином, аби на пунктах видачі літератури / читальному залі не було скупчення відвідувачів.

Одночасно в читальному залі перебувало не більше 2 груп студентів. Але групи в цьому навчальному році не багато чисельні, це дало можливість скласти оптимальний графік відвідування бібліотеки.

Під час відвідування Бібліотеки користувач отримає ламінований читацький квиток з особистим номером, за яким буде здійснюватися авторизація / вхід в особистий кабінет, де доступні всі електронні ресурси бібліотеки.

За бажанням всі студенти отримують комплект рекомендованої літератури. Комплекти складаються відповідно до робочих програм (силабусів) дисциплін.

При особистій бесіді кожному студенту розповідають про сайт Науково-технічної бібліотеки та е-послуги, що надаються всім читачам:

- пошук літератури по електронному каталогу (<https://library.diit.edu.ua/uk/catalog>);
- замовлення літератури online;
- завантаження книг, навчальних посібників та методичних вказівок в електронному вигляді;
- використання для пошуку літератури комп'ютерів або мобільних пристроїв;
- отримання послуги «Запитати у бібліотекаря»;
- пошук публікацій в репозитарії eadNURT (<http://eadnurt.diit.edu.ua/jspui/>);
- послуги з інформаційно-бібліографічного навчання користувачів (e-mail: infanalitika@b.diit.edu.ua);
- послуги міжбібліотечного абонементу (МБА) та електронної доставки документів (ЕДД) (e-mail: libscience266@gmail.com).

Для курсантів, що навчаються на військовій кафедрі, на початку кожного навчального року в спеціалізованому комп'ютерному класі проводиться майстер клас / тренінг з використанням сучасних мультимедійних пристроїв з отримання навиків користування всіма бібліотечними сервісами.

Дуже необхідна та актуальна новина для всіх користувачів, особливо студентів старших курсів та магістрів. На початку цього навчального року в бібліотеці ДНУЗТ відкрито тестовий доступ до електронних ресурсів видавництва Bentham Science. Він буде діяти до 15 грудня 2021.

В даний час Bentham Science видає понад 130 журналів як в електронному, так і в друкованому форматах. Журнали індексуються у визнаних індексуючих агентствах.

Інформацію про індексування можна знайти за адресою <https://benthamscience.com/indexing-agencies.php>.

Крім широкого спектра наукових журналів, Bentham Science також має програму книговидання, яка пропонує видання друкованих та електронних книг з різних тем. На даний момент опубліковано понад 800 книг, ще значна кількість знаходиться в процесі публікації. Повні тексти доступні з усіх комп'ютерів у читальних залах бібліотеки та робочих місць за такими посиланнями:

- Доступ до електронних журналів (статті з журналів можна завантажувати в форматі PDF) (<http://www.eurekaselect.net/bypublication>).

- Доступ до електронних книг (знайомство з повними текстами книг виключно онлайн) (<http://www.eurekaselect.net/bybook>).

Для комфортної та швидкої роботи користувачів працівниками бібліотеки виготовлено наступні подкасти:

- Як отримати літературу в бібліотеці? (https://www.youtube.com/watch?v=0ms-cll2pNg&list=PL5JyULTHzcTRo8DQBL02NqhIu9YY0Rjd3&ab_channel=diitlibrary)

- Як знайти інформацію за допомогою WEB-каталогу? (https://www.youtube.com/watch?v=caq-n6xqnsW&list=PL5JyULTHzcTRo8DQBL02NqhIu9YY0Rjd3&index=2&ab_channel=diitlibrary)

Якщо студент не має можливості або бажання отримати читацький квиток offline він може скористатися online послугою «Запитай бібліотекаря» або звернутися до завідувачки відповідного відділу, отримавши е-інформацію на сайті бібліотеки у розділі «Контакти» (<https://library.diit.edu.ua/uk/page/contact>).

Найбільш затребуваною і очікуваною користувачами послугою є можливість дистанційного доступу до текстів документів, особливо методичних вказівок, якими користуються в ході навчального процесу. І якщо раніше бібліотека надавала доступ до цих ресурсів всередині бібліотеки, то сьогодні вона має можливість надати такі ресурси своїм читачам поза її стінами в режимі 24/7, дистанційно.

Під час пандемії COVID-19, коли всі заклади освіти були закриті, бібліотеки також, але не припиняли свою роботу, в пріоритеті було надання дистанційних бібліотечно-інформаційних послуг. На теперішній час, коли бібліотеки працюють у повному обсязі, можна з впевненістю сказати, що безпосередньо кількість offline відвідувачів залишилася на попередньому рівні, але кількість віртуальних online користувачів зросла в багато разів. Ймовірність того, що буде врахований досвід роботи бібліотеки в дистанційному режимі і

розширена робота у віртуальному просторі, досить висока, оскільки бібліотека ДНУЗТ довела свою здатність існування і задоволення потреб користувачів навіть при закритих дверях.