

ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЛОГІСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ, БІБЛІОТЕЧНИХ УСТАНОВ

ПЛАН

1. Сутність, види та елементи логістичного обслуговування.
2. Інформаційне забезпечення процесу логістичного обслуговування інформаційних, бібліотечних установ.
3. Логістичний сервіс. Аутсорсинг в процесі інформаційно-логістичного обслуговування

1. СУТНІСТЬ, ВИДИ ТА ЕЛЕМЕНТИ ЛОГІСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ.

Інформаційне обслуговування споживача – це сукупність видів діяльності із створення інформаційної корисності, що відбуваються в процесі виконання запитів, спрямованих на задоволення потреб споживачів і досягнення мети діяльності установи.

*Засади інформаційної парадигми
в руслі інформаційно-логістичного обслуговування
з врахуванням цифрової трансформації та можливостей ХХІ ст.:*

- забезпечення високої функціональності та урізноманітнення форм інформаційного обслуговування на базі сучасних технологій соціальних мереж з урахуванням структуризації базових інформаційних потоків;
- удосконалення системи доставки інформаційних продуктів та надання інформаційних послуг з урахуванням різноманітних інформаційних запитів та потреб користувачів;
- створення раціональної схеми співвідношення між розвитком інформацій, знань, інформаційними технологіями і здатністю людей їх творчо освоювати;
- розвиток новітніх форм інформаційного обслуговування враховуючи сучасні комунікаційні платформи в глобалізованому та інформаційно-насиченому суспільстві;
- баланс між матеріальними та інформаційними потребами;
- формування інформаційної культури, інформаційної грамотності тощо.

Підходи до трактування поняття обслуговування споживача:

1. Обслуговування споживача як діяльність
2. Обслуговування споживача як критерій якості роботи
3. Обслуговування споживача як філософія

«Змішане обслуговування» - це каталізатор встановлення партнерських відносин між замовником інформаційних послуг та надавачем їх з метою досягнення високого рівня інформаційно-логістичного обслуговування споживачів.

Стан обслуговування характеризується трьома групами індикаторів:

корисність; оперативність; якість.

Згідно до Закону України «Про бібліотеки і бібліотечну справу» – Громадяни України незалежно від статі, віку, національності, освіти, соціального походження, політичних та релігійних переконань, місця проживання мають право на бібліотечне обслуговування, яке може бути у формі:

- абонементу (у тому числі міжбібліотечного);
- системи читальних залів;
- дистанційного обслуговування засобами телекомунікації;
- бібліотечних пунктів;
- пересувних бібліотек [ст. 21 «Права громадян, підприємств, установ і організацій на бібліотечне обслуговування»].

2. ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРОЦЕСУ ЛОГІСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ, БІБЛІОТЕЧНИХ УСТАНОВ

У ст. 11 Закону України «Про бібліотеки і бібліотечну справу», **бібліотеку** визнано **«складовою частиною інформаційної системи держави»**, що надає користувачам доступ до інформації, в т. ч. до створених самою бібліотекою унікальних інформаційних ресурсів, та постійно працює над розширенням асортименту своїх послуг.

Метою бібліотечної логістики є дослідження, оптимізація, перевірка правильності, зберігання та спрямування інформації, а також презентація бібліотечних продуктів чи послуг задля покращення їх якості в системі інформаційно-бібліотечного обслуговування.

Виділяють декілька потоків у **бібліотечній логістиці**:

- потік знань;
- інформаційний потік;
- інтелектуальний потік;
- потік навчання і розвитку;
- бібліографістика;
- бібліотечеконзнавство, тощо.

Основні принципи бібліотечної логістики:

- функціональність,
- раціональність;
- комунікативність;
- компетентність;
- ефективність;
- соціальна мобільність;
- самоорганізація.

Шляхи проектування **бібліотечно-інформаційного середовища** в системі інформаційного забезпечення:

- 1) показник відповідності структури підготовлюваних фахівців потребам ринку праці;
- 2) показник зміни інформаційно-технологічної бази бібліотек з урахуванням сучасних вимог і потреб. Зокрема, активне і продуктивне використання електронних інформаційних ресурсів;
- 3) показник наявності та створення регіональних інформаційно-бібліотечних комплексів.

Можливості центру **бібліотечно-інформаційного логістичного обслуговування**:

- організація бібліотечних, інформаційних потоків та моніторинг за їх виконанням;
- оптимізація розміщення та співпраця між бібліотечними установами в регіоні;
- пошук та підбір партнерів для бібліотечних установ, розвиток грантової діяльності в бібліотечній сфері;
- консультування з новітніх технологій інформаційно-бібліотечного обслуговування;
- створення банку даних про діяльність бібліотечних установ у регіоні;
- вивчення і поширення нових методів та інструментів бібліотечного обслуговування управління;
- комплектування та автоматизація бібліотечних фондів;

- вивчення потреби у фахівцях у кожному регіоні;
- створення та управління регіональною електронною мережею бібліотек (медіатек);
- розвиток віртуального бібліотечного простору;
- інформаційний аудит та кількісно-якісний аналіз діяльності бібліотечних установ регіону.

Інформаційно-бібліотечні процеси та забезпечення, які охоплює бібліотечна логістика:

- 1 автоматизація та структуризація процесів реєстрація, нових надходжень, комплектування фондів тощо;
- 2 опис інформаційно-бібліотечних програм та інформаційне забезпечення доступу до такої інформації;
- 3 планування бібліотечного процесу та формування графіків виконання поставлених завдань;
- 4 інформаційний моніторинг сучасних інформаційних запитів та якісні відповіді на них;
- 5 управління змінами (прогресом);
- 6 проведення контролю знань на різних інформаційно-бібліотечної діяльності;
- 7 інші управлінські процеси.

За допомогою **бібліотечної логістики** забезпечують виконання таких функцій:

- збирати необхідну інформацію;
- аналізувати інформацію;
- переміщувати інформацію;
- накопичувати і зберігати інформацію;
- перевіряти потік інформації, тобто відбирати необхідні для того чи іншого рівня управління дані та документи;
- об'єднувати і систематизувати інформаційні потоки;
- виконувати елементарні інформаційні перетворення;
- оперативно управляти інформаційним потоком;
- контролювати якість інформаційного потоку тощо.

Впровадження нової техніки в бібліотечну практику обумовлює перегляд *концепції обслуговування користувачів*, розширює можливості бібліотеки. Поряд із обслуговуванням своїми фондами вона забезпечує доступ до зовнішніх інформаційних ресурсів

3. ЛОГІСТИЧНИЙ СЕРВІС. АУТСОРСИНГ В ПРОЦЕСІ ІНФОРМАЦІЙНО-ЛОГІСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

Логістичний сервіс є певною сукупністю послуг, які надаються в процесі безпосереднього інформаційно-логістичного обслуговування та інформаційного забезпечення інформаційних потреб споживачів, що є завершальним етапом просування інформаційного потоку в інформаційних установах.

Об'єктами логістичного сервісу є конкретні споживачі інформаційних, бібліотечних та інших потоків.

Предметом логістичного сервісу є певний комплекс відповідних бібліотечно-інформаційних та архівних послуг.

Сучасний **бібліотечно-інформаційний сервіс** ставить на перше місце користувача, як центральну фігуру, навколо якої концентрується вся увага.

Принципи логістичного сервісу:

- обов'язковість пропозиції
- необов'язковість використання.
- еластичність
- зручність.
- раціональна інформаційна політика
- інформаційна віддача

Послуга є унікальною, неповторною, пояснюється декількома причинами:

- індивідуальним характером читацьких запитів;
- різними можливостями різних бібліотек;
- різним професійним досвідом працівників бібліотеки, котрі надають ці послуги;
- евристичним характером складних бібліографічних та фактографічних запитів, виконання яких не піддається алгоритмізації.

Результатом *бібліотечного обслуговування* є бібліотечна послуга, що задовольняє інформаційні чи духовні потреби користувачів бібліотеки.

Бібліотечна послуга – це конкретний результат бібліотечного обслуговування (корисний результат праці бібліотекаря), що задовольняє певну потребу користувача бібліотеки.

Бібліотечна послуга – результат діяльності бібліотеки із задоволення інформаційних, науково-дослідних, освітніх, культурних та інших потреб користувачів бібліотеки.

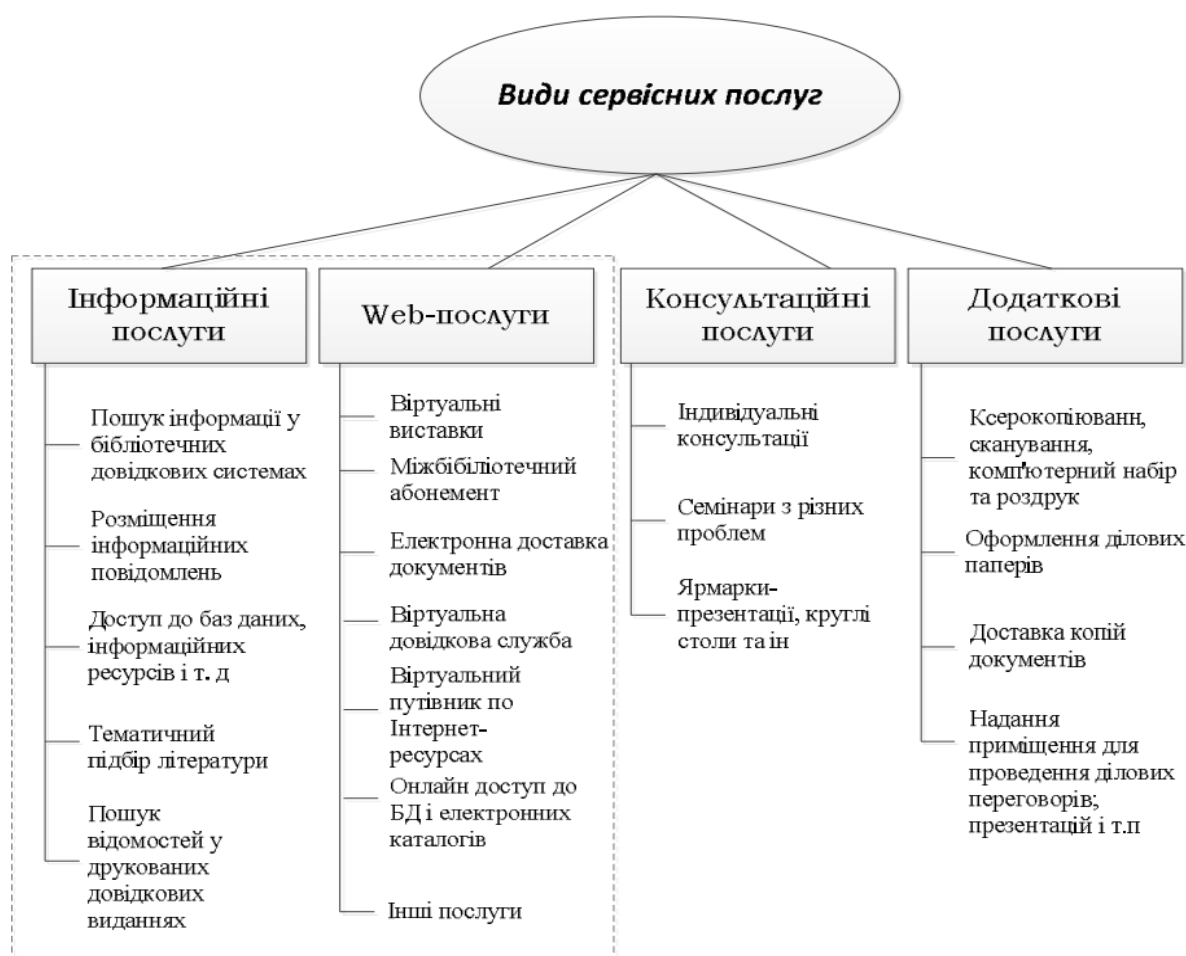


Рис. 4.1 – Види сервісних бібліотечних послуг

Серед традиційних бібліотечних послуг можна виділити наступні види:

1. Послуги, кінцевим результатом яких є видача документів у тимчасове користування:

- у межах бібліотеки, в читальних залах;
- на абонементі для читання вдома.

2. Довідково-аналітичні послуги:

- видача тематичних;
- фактографічних;
- аналітичних;
- уточнюючих адресних та інших довідок.

3. Бібліотечно-бібліографічне обслуговування – це система взаємопов'язаних між собою бібліотечних послуг.

4. Послуги поточного інформування:

- індивідуальне та групове вибіркове поширення інформації;
- усні бібліографічні огляди;
- книжкові виставки нових надходжень та ін.

5. Послуги, пов'язані з розкриттям складу фонду бібліотеки:

- надання інформації про актуальні документи;
- різні види рекомендування книг (індивідуальні, групові, фронтальні).

6. Навчально-консультаційні послуги, що допомагають орієнтуватися в бібліотеці:

- навчання користуванню бібліотекою;
- послуги, спрямовані на розвиток інформаційної культури.

Таблиця 4.1 - Перелік інформаційних продуктів і послуг, що надаються бібліотеками та службами інформації

Групи послуг	Види е-послуг та продуктів
Інформаційні продукти та послуги, що надаються в результаті документального обслуговування	<ul style="list-style-type: none"> • Адресні довідки • Надання в тимчасове користування (на абонементі або в читальному залі) документів з фонду • Надання у постійне користування (скачування) документів з повнотекстових БД • Електронна доставка документів
Інформаційні продукти та послуги, які надаються в результаті бібліографічного обслуговування	<ul style="list-style-type: none"> • Усні довідки: <ul style="list-style-type: none"> – на уточнення бібліографічного опису; – тематичні. • Бібліографічна інформація (покажчики, списки літератури; БД): <ul style="list-style-type: none"> – тематичні та проблемно-тематичні; – нові надходження; – тематичні добірки; – бібліографічні і реферативні огляди; – списки цитованої літератури
Інформаційні продукти та послуги, що надаються в результаті фактографічного обслуговування	<ul style="list-style-type: none"> • Фактографічні довідки • Фактографічні БД, довідники, досьє, (адресно-фірмові, біографічні, цінові) • Бізнес-довідки • Прес-кліппінг (дайджести: новинні стрічки ; (рухомий рядок); персональні газети)
Комплексні інформаційні заходи	<ul style="list-style-type: none"> • Виставки • Презентації • Ярмарки • Бізнес-семінари • Конференції • Круглі столи • Дні інформації

Досліджуючи культурно-інформаційний потенціал сучасного закладу культури, фахівці з бібліотечної галузі наголошують на перспективності розвитку і запровадження у діяльність бібліотек **віртуальних послуг**, наголошуючи, що новий інформаційний продукт не замінює традиційні послуги, а підвищує їхній споживчий ефект.

Стрімкий розвиток віртуального світу **актуалізував** розвиток в бібліотеках наступних **послуг**:

- **віртуальний фонд** – дозволяє залучити значну кількість читачів у будь-який час і з будь-якого місця;

- **віртуальний користувач** – дозволить розширити аудиторію бібліотеки до глобальних масштабів, застосовуючи диференційований підхід (розподіл за споживчими інтересами);

- **мобільний доступ**, GPS (Global Positioning System – глобальна система місцезнаходження) – дозволить зорієнтувати, за необхідності, читача в реальному місцезнаходженні необхідного інформаційного ресурсу (адреса, телефон, електронна пошта тощо).