

**Новые формы учета и обслуживания пользователей  
в Государственной библиотеке Украины для юношества**

**New Forms of Accounting and Servicing  
in the State Library of Ukraine for Youth**

**Нові форми обліку та обслуговування користувачів  
у Державній бібліотеці України для юнацтва**

*Сапрыкин Г. А.*

*Государственная библиотека Украины для юношества, Киев, Украина*

*Georgy A. Saprykin*

*State Library of Ukraine for Youth, Kiev, Ukraine*

*Саприкін Г. О.*

*Державна бібліотека України для юнацтва, Київ, Україна*

Рассмотрен опыт учета виртуальных пользователей, их обслуживание через сайт библиотеки

Accounting of virtual user and servicing them through the library site is described.

Розглянуто досвід обліку віртуальних користувачів, їх обслуговування через сайт бібліотеки.

В последние годы в процессе обслуживания пользователей юношеских библиотек Украины происходят значительные изменения. Входит в практику работа с Интернет ресурсами, создаются веб-сайты, электронные каталоги. Все это требует кардинальных изменений в практической деятельности Государственной библиотеки Украины для юношества как методического центра, внедрения новых или усовершенствования действующих технологических процессов.

Открытие Интернет-центра в библиотеке, вызвало ряд проблем организационно-технологического характера. Возникла необходимость разработать систему показателей учета пользователей электронных ресурсов библиотек и услуг, которые им оказываются.

Практически все технологические процессы, связанные с этими проблемами находятся в Украине в стадии исследований, разработок и первых апробаций. Существенное внимание практическому разрешению этих проблем уделяет Государственная библиотека Украины для юношества.

Использование компьютерных технологий в библиотеке обусловило изменение и технологии обработки информации: произошла замена традиционной технологии учета на автоматизированную и интеграция обработки учетной документации. Опыт работы библиотеки в этом направлении освещен в методическом пособии «ОБЛІК КОРИСТУВАЧІВ ЕЛЕКТРОННИХ ІНФОРМАЦІЙНИХ МЕРЕЖ» («Учет пользователей электронных информационных систем»), вышедшим в свет в текущем году.

В его основу положены требования международного стандарта 7. 20-2000 «Библиотечная статистика», введенного в действие в Украине с 1. 07. 2002г., и показатели функционирования библиотек, необходимые для заполнения полей «Формы № 6-НК» Государственного статистического наблюдения, которая находится в стадии разработки. В пособии раскрыта технология обработки учетной информации на основе программы учета виртуальной статистики Advanced Web Statistics 5. 9 (build 1. 605) — AWSTAT, специфика регистрации реальных и виртуальных пользователей библиотеки, учета посещений, запросов и выдачи документов и других показателей функционирования библиотеки. Освещаются также некоторые особенности технологии работы самого Интернет-центра. Приведены новые понятия и их интерпретация,

Разработанная программа предполагает внесение изменений в традиционные учетные документы, в которых находят свое отражение электронные документы и степень их использования пользователями библиотеки.

Являясь одним из наиболее демократичных источников доступа молодежи к информационным ресурсам, Государственная библиотека Украины для юношества стремится повысить своё значение

и социальный статус, расширяя спектр информационных услуг, в частности, в режиме удаленного доступа. Это повлекло за собой отработку нового для нас технологического процесса «Виртуальная справка».

Сегодня внешний пользователь, отправив запрос на справочно-информационное обслуживание, через определенное время получает ответ библиографа. Время выполнения справки зависит от её сложности. Внедрению этого процесса предшествовала разработка «Положения о виртуальной справке» и отработка технологии ее выполнения.