

*Малкова Наталья Николаевна,
зав. сектором отдела
обслуживания библиотеки
Новосибирского государственного
педагогического университета*

Автоматизация процесса обслуживания пользователей в библиотеке НГПУ

Последние годы библиотека претерпевает ряд существенных изменений, отказываясь от традиционных методов, стараясь соответствовать реалиям современности. Библиотеки вплотную подходят к стратегическому планированию, определяют с его помощью пути дальнейшего развития, меняют свою внутреннюю структуру, ищут новые функции в условиях внедрения новых информационных технологий.

Трудно переоценить роль и возможности автоматизации библиотечного обслуживания в этих процессах, поскольку лишь с ее помощью библиотека может кардинально изменить организацию и технологию своей работы, взаимоотношения между читателем и библиотекарем.

Внедрение автоматизации в библиотеке, с одной стороны, способствует развитию новых технологий, инновационных процессов. Появляется возможность успешной реализации эффективных нетрадиционных решений. С другой стороны, это дает возможность добиваться высокой организационной культуры, обеспечивая качество библиотечных услуг. При этом библиотека становится востребованной.

Процесс обслуживания пользователей является основополагающим в деятельности любой библиотеки. Ее имидж напрямую зависит от того, как организовано обслуживание пользователей. Информационные услуги, постоянное их совершенствование, обеспечение оперативности и доступности, необходимость обслуживания все большего и большего количества пользователей, дифференцированный подход в работе с пользователями – это только самый приблизительный перечень тех факторов, которые необходимо принять во внимание.

В 2001 году библиотека приступила к автоматизации библиотечных процессов. В 2005 году была приобретена программа АИБС «Марк-SQL» на основе сервера MS SQL. Программистами библиотеки была разработана программа обучения библиотекарей работе в этой программе. Обучение прошли все сотрудники отдела обслуживания.

С 2006 года на абонементе №1 началась подготовка к электронной книговыдаче. Все сведения с бумажных формуляров были перенесены в электронные формуляры. В октябре записали студентов 1 курса ОЗО. Им были выданы комплекты учебной литературы и ламинированные читательские билеты со штрихкодами. Затем постепенно начали перевод

книг с бумажного формуляра в электронный. Работать начали со студентами ОЗО всех курсов, преподавателями и сотрудниками. Для этого читатели приносили книги, которые были у них на руках. Их меняли на уже включенные в электронный каталог издания со штрихкодами и выдавали на электронный формуляр. Книги, которых не было в электронном каталоге, отдавались на описание и возвращались пользователю на другой день. Вновь заказанные издания выдавались только на электронный формуляр, при отсутствии записи в электронном каталоге - также на следующий день. В сентябре 2007 года записали 1 курс дневного отделения. Постепенно началась электронная книговыдача всем студентам дневного отделения. С октября 2008 года отказались полностью от бумажных читательских формуляров.

Проработав так некоторое время, мы поняли, что так удобнее работать нам, но страдают интересы читателей, которые вынуждены ждать, когда книга будет введена в электронный каталог. Для того чтобы читатель мог получить книгу сразу, мы снова вернулись к оформлению бумажного читательского формуляра и выдаче на него не введенных изданий. В связи с этим увеличилась нагрузка на библиотекаря, но мы стараемся делать все возможное, чтобы удовлетворить спрос читателей, тем более с каждым днем уменьшается количество не заштрихкодированных изданий.

Автоматизация библиотечного обслуживания была бы невозможна без технологии штрихового кодирования (автоматизированной идентификации). Штриховое кодирование позволило осуществить автоматизированный учет приема-выдачи литературы, выдачу читательского билета со штрихкодом, ввести электронный читательский формуляр вместо бумажного, что, в конечном итоге, повысило оперативность и качество обслуживания пользователей. Сегодня библиотекарь в считанные секунды имеет возможность получения оперативной информации о выданных документах, о читателях, за которыми они закреплены, проконтролировать сроки возврата, выявить должников и т.д.

Автоматизированная библиотечная система, которую использует библиотека Новосибирского государственного педагогического университета, позволила нам найти принципиально новые подходы к организации процесса обслуживания. Сегодня процесс обслуживания в нашей библиотеке претерпел существенные изменения, сделаны определенные шаги к новым формам и методам удовлетворения информационных запросов пользователей, и все это реализовывалось на основе организационных изменений в структуре отдела обслуживания и на возможностях электронной выдачи изданий. Студенты всех факультетов, аспиранты, соискатели, преподаватели, сотрудники и другие категории читателей обслуживаются на абонементных и в читальных залах учебной, научной, художественной литературой.

Учебники и учебные пособия выдаются читателям на абонементы на учебный год или семестр, художественная литература – на месяц, научная – на две недели. При необходимости читатель может продлить срок пользования документом. При нарушении этого правила с читателя взимается компенсация за нарушение правил пользования библиотекой. Должником библиотеки считается читатель, не вернувший документ по истечении установленного срока. До погашения задолженности читатель не обслуживается ни одним подразделением библиотеки. При необходимости могут быть автоматизированно сформированы письменные сообщения о невозвращенных в срок изданиях, которые мы отправляем в адрес читателя, имеющего задолженность. Для отчетности важно, что в автоматизированном режиме имеется возможность получать самые разнообразные списки таких читателей: Ф.И.О. с указанием количества изданий на руках; по факультетам, курсам, форме обучения. Списки должников мы можем отправить по электронной почте в деканат любого факультета.

Оформлением и выдачей читательских билетов занимается отдельная служба – сектор регистрации пользователей. Здесь же организована работа с приказами по университету. Обходные листы подписываются всеми сотрудниками абонемента. Существует возможность автоматического удаления записи читателя из базы данных, когда он уходит из университета и полностью рассчитался с библиотекой. Выбывшим читателям в электронном формуляре ставится буква «В» перед номером читательского билета. Это позволяет нам в течение календарного года сохранять информацию и получать достоверную статистику по посещаемости и книговыдаче.

Запись первокурсников осуществляется с использованием базы данных студентов НГПУ, предоставленной приемной комиссией университета. Запись студентов дневного отделения проходит на основании приказа о зачислении. Составляется график записи, согласованный с деканами всех факультетов, проводятся беседы с первокурсниками, где их знакомят со структурой библиотеки, правилами пользования библиотекой и оказываемыми ею услугами. Студенты первого курса получают ламинированный читательский билет с фотографией и заранее подготовленный отделом книгохранения в соответствии с учебным планом комплект учебников и учебных пособий. Запись студентов-заочников проходит во время установочной сессии с октября по январь месяц.

По номеру читательского билета можно узнать информацию о факультете, в каком году поступил, форме обучения. Возможность классификации категорий пользователей позволяет достаточно просто организовать разную политику их обслуживания: сроки пользования изданиями, возможности их продления, предоставление определенных льгот, а

также – анализировать читательский спрос с учетом разных аспектов, что способствует дополнению количественных показателей качественными.

В зависимости от задач, которые решает в своей деятельности библиотека, постоянно возникает необходимость получения новой информации о пользователях.

Запись о пользователе в базе данных выполняет функции привычного для библиотекарей читательского формуляра, но не традиционного, а электронного, в который можно не только внести все нужные сведения, но и легко получить необходимые.

Начав работать в программе, мы столкнулись с некоторыми трудностями: не могли учитывать академический отпуск, отчисленных, работу с должниками, дату выбытия. Поэтому в формуляр читателя были добавлены эти строчки.

Для удобства в работе были выделены красным цветом строчки: особые отметки, задолженность на книги, задолженность в рублях, отчисленные, академический отпуск.

К списку читателей был подключен «поиск», с помощью которого мы можем отбирать читательские формуляры по определенным критериям: по курсу, по категории, по факультету, по дате записи, по ФИО (даже при смене фамилии), по пункту книговыдачи, выбывших читателей по дате выбытия.

Дата перерегистрации ставится автоматически, кликнув кнопкой мышки на «Перерегистрацию». Если нет перерегистрации, программой блокируется электронная книговыдача.

По инвентарному номеру, по штрихкоду и по названию книг, по дате выдачи можно узнать, кому выдана книга.

На абонементе № 1 совместно с программистами были разработаны отчеты:

1. Учет состава читателей и посещаемости с учетом выданных книг.
2. Количество внебюджетных читателей по факультетам.
3. Движение внебюджетных читателей по факультетам.
4. Посещение и обслуживание читателей с других пунктов книговыдачи.

Все отчеты могут выдаваться в любое время за любой промежуток времени в течение календарного года, то есть в ноябре мы можем получить все отчеты за 1,2,3 кварталы. Все подразделения библиотеки используют эти отчеты в своей работе.

Электронная книговыдача – не просто процесс обслуживания, это принципиально новая услуга для пользователя и принципиально новые возможности для библиотекаря. Библиотекарь избавляется от рутинной работы и может направить свои усилия на совершенствование библиотечного сервиса: изучать потребность в новых информационных услугах, активно взаимодействовать с читателями, вовлекая их в процесс потребления этих услуг.

Автоматизированная библиотечная система делает более эффективным процесс обслуживания пользователей. Принято считать, что эффективность библиотеки или отдельного подразделения тем выше, чем выше процент использования фонда. Каждая электронная выдача экземпляра на абонементе фиксируется в компьютере. В результате мы имеем самые достоверные сведения об использовании изданий читателями. Достаточно просто можно определить интенсивность использования любого документа за любой промежуток времени. Для этого в программе есть специальный отчет (информация о выданной книге), показывающий общее количество экземпляров, имеющих в библиотеке, список выданных экземпляров, с указанием даты возврата и кому выданы. Кроме того, имеются сведения о востребованности данного экземпляра читателями.

В условиях внедрения новых информационных технологий появляется возможность осуществлять оперативный количественный учет по многим аспектам без ведения дневников и других дополнительных записей. Так, путем автоматической записи в электронный читательский формуляр всех выданных изданий осуществляется учет книговыдачи: общий, по видам изданий, типам читателей за любой период времени.

Использование автоматизации в процессе обслуживания пользователей устанавливает принципиально новые взаимоотношения между библиотекарем и пользователем.

Меняется библиотека - меняются и люди, которые в ней работают. Иначе просто не может быть. Библиотекари правильно оценивают такие преимущества нововведений, как многофункциональность и оперативность. Мы стремимся использовать принципиально новые методы в работе с пользователями, добиваясь качественного изменения обслуживания, считая, что сегодня гораздо престижнее работать с новыми информационными ресурсами, давать квалифицированные консультации пользователям, расширять спектр предоставляемых услуг.

При разработке вариантов качественного улучшения системы обслуживания читателей расширяется ряд библиотечно-информационных услуг на основе современных компьютерных технологий, и мы стараемся предоставлять эти услуги на высоком уровне.

Для библиотеки НГПУ развитие информационных технологий – не самоцель, а средство продвижения книги и чтения, возможности придания библиотеке нового статуса, который сделает ее наиболее привлекательной для студентов, преподавателей, сотрудников университета.