

# Инновации в библиотечном обслуживании

Время не стоит на месте и вносит свои коррективы в библиотечное обслуживание. Мы наблюдаем процесс постоянного обновления различных сторон деятельности библиотеки Новосибирского государственного педагогического университета, в том числе и в отделе обслуживания, который обеспечивает информацией и документами учебно-воспитательный процесс и научно-исследовательскую деятельность университета, является центром распространения знаний, духовного и интеллектуального общения.



Основными задачами библиотеки педуниверситета являются:

- обслуживание пользователей на абоне-ментах и в читальных залах с использованием межбиблиотечного абонемента;
- формирование информационной культуры пользователей: развитие и совершенствование навыков пользования книгой и справочным аппаратом библиотеки;
- формирование и активное использование подсобных фондов на абоне-ментах и в читальных залах.

В настоящее время к услугам читателей библиотеки открыто четыре абонемента и пять читальных залов:

- абонемент № 1 главного корпуса, который использует основной фонд библиотеки;
- читальный зал № 1 главного корпуса, который кроме своего подсобного фонда, предоставляет читателям любое издание из основного фонда, заявки выполняют сотрудники читального зала;
- абонемент № 2 и читальный зал № 2 в Институте искусств;
- абонемент № 3 при факультете физической культуры;
- читальный зал № 3 в Институте филологии, массовой информации и психологии и факультета технологии и предпринимательства;
- абонемент № 4 в Институте рекламы и связи с общественностью.

Кроме того, в главном корпусе находятся читальный зал фонда ценной и редкой книги и компьютерный зал, в котором хранятся все электронные издания, имеющиеся в библиотеке.

Подсобные фонды подразделений состоят из профильных изданий, включая периодические, содержат учебные издания по общеобразовательным дисциплинам, имеют систематические каталоги. Фонды подразделений подвижны, постоянно исследуются на востребованность. В отделе обслуживания работают 25 квалифицированных сотрудников.

В последние годы библиотека претерпевает ряд существенных изменений, умело сочетая традиционные методы с инновационными, стараясь соответствовать реалиям современности. Новые перспективы открылись с появлением автоматизированных библиотечных систем.

Автоматизация библиотечных процессов была начата в нашей библиотеке в 2001 году с создания электронного каталога в программе Библиотека-4.

В 2005 году была приобретена новая «Марк-SQL».

Все сотрудники отдела обслуживания сначала прошли обучение компьютерной грамотности в Медиа-центре университета, а затем с программистами библиотеки освоили работу в модуле «Абонемент».



**Автор**

**Тамара Анатольевна ПЕРЕЖИКИНА**  
зав. отделом обслуживания библиотеки Новосибирского государственного педагогического университета



С 2006 года на абонементе № 1 началась подготовка к электронной книговыдаче. Все сведения с бумажных формуляров были перенесены в электронные. В октябре мы записали студентов 1 курса заочного отделения. Им были выданы комплекты учебной литературы и ламинированные читательские билеты со штрих-кодами. Затем постепенно начали перевод книг с бумажного формуляра на электронный. Работать начали со студентами заочного отделения всех курсов, преподавателями и сотрудниками. Для этого читатели приносили книги, которые были у них на руках. Их меняли на уже включённые в электронный каталог издания со штрих-кодами 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 мы записали 1 курс дневного отделения. Постепенно началась электронная книговыдача всем студентам дневного отделения.

С октября 2008 года мы полностью отказались от бумажных читательских формуляров.

Автоматизация библиотечного обслуживания была бы невозможна без технологии штрих-кодирования. Это позволило автоматизировать учёт приёма-выдачи литературы, выдачу читательского билета со штрих-кодом, 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.

Полностью введены в ЭК подсобные фонды читального зала № 1, абонемент № 2 ИИ, абонемент № 3 ФФК, абонемент № 4 ИРСО, фонда ценной и редкой книги, заканчивается ввод подсобных фондов читального зала № 2 ИИ и читального зала № 3 ИФМИП, ФТП.

Автоматизированная библиотечная система, используемая библиотекой Новосибирского государственного педагогического университета, позволила найти принципиально новые подходы к организации процесса обслуживания, который претерпел в последнее время существенные изменения.

Сделаны определённые шаги к новым формам и методам удовлетворения информационных запросов пользователей, и всё это реализовывалось на возможностях электронной выдачи изданий и основе организационных изменений в структуре отдела обслуживания.

Оформлением и выдачей читательских билетов занимается сектор регистрации пользователей. Здесь же организована работа с приказами по университету. Обходные листы подписываются любым из сотрудников абонементов. Выбывшим читателям в электронном формуляре перед номером читательского билета ставится буква «В».

Это позволяет нам в течение календарного года сохранять информацию и оперативно получать достоверную статистику по посе-

щаемости и книговыдаче. После составления годового отчёта эти записи автоматически удаляются.

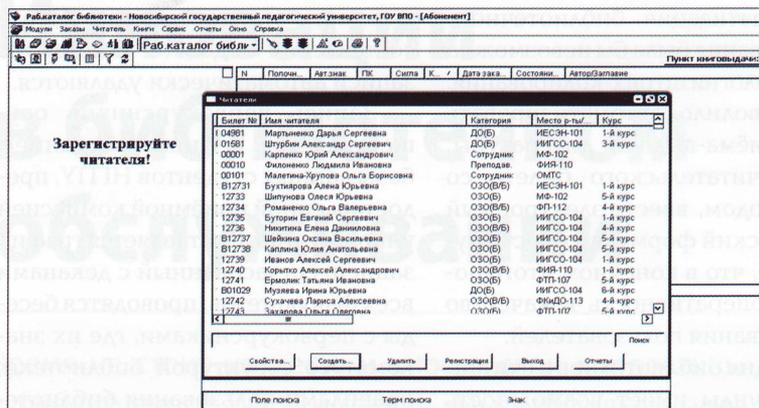
Запись первокурсников осуществляется с использованием базы данных студентов НГПУ, предоставленной приёмной комиссией университета. Составляется график записи, согласованный с деканами всех факультетов, проводятся беседы с первокурсниками, где их знакомят со структурой библиотеки, правилами пользования библиотекой и оказываемыми ей услугами.

Студенты первого курса получают «Памятку читателя», ламинированный читательский билет с фотографией и комплект учебников и учебных пособий, заранее подготовленный отделом книгохранения в соответствии с учебным планом. Запись студентов-заочников проходит во время установочной сессии с октября по январь.

В зависимости от задач, которые решает в своей деятельности библиотека, постоянно возникает необходимость получения новой информации о пользователях. Запись в базе данных «Читатели» 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. По электронному формуляру легко можно узнать информацию о факультете, в каком году поступил студент, о форме его обучения.

Возможность классификации категорий пользователей позволяет достаточно просто организовать разную политику их обслуживания: сроки пользования изданиями, возможности их продления, предоставление определённых льгот, а также анализировать читательский спрос с учётом разных аспектов, что способствует дополнению количественных показателей качественными.

Начав работать в программе, мы столкнулись с некоторыми трудностями: не могли учитывать академический отпуск, отчисленных, работу с должниками, дату выбытия. Поэтому в электронный



формуляр читателя были добавлены эти поля.

К списку читателей был подключён «поиск», с помощью которого мы можем отбирать читательские формуляры по определённым 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. Если перерегистрации нет, то программа блокирует электронную книговыдачу на всех пунктах.

По инвентарному номеру издания, по штрих-коду и по заглавию, можно узнать, кому выдана книга.

Совместно с программистами были разработаны и внесены в программу следующие отчёты.

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

Все отчёты могут выдаваться в любое время за любой промежуток времени в течение календарного года.

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 результативным 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 отчёт (информация о выданной книге), показывающий общее количество экземпляров, имеющихся в библиотеке, список выданных экземпляров, с указанием даты возврата и кому выданы.

Библиотекари работают в программе под своим индивидуальным паролем, что повышает ответственность каждого и позволяет контролировать работу.

Таким образом, в условиях внедрения новых информационных технологий появляется возможность осуществлять оперативный количественный учёт по многим аспектам без ведения дневников и других дополнительных записей.

Меняется библиотека — меняются и люди, которые в ней работают. 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.

Большое внимание уделяется информированию преподавателей и студентов о происходящих в библиотеке изменениях на заседаниях институтов и кафедр университета, а также посредством рекламы.

В настоящее время мы начали практиковать систему электронного заказа из зала каталогов, а в скором времени это можно будет сделать с личных компьютеров пользователей. Конечно, электронный заказ возможен только с изданиями, внесёнными в электронный каталог. Для использования методики электронного заказа разработаны новые памятки для пользователей. Также в зале каталогов читатель может просмотреть свой электронный формуляр.

Курс «Основы информационной культуры» проводит библиографический информационный центр для студентов первого курса дневного отделения: их обучают алгоритмам поиска и заказа необходимых изданий.

Многим студентам консультации дают и сотрудники отдела обслуживания, особенно студентам заочного отделения, пока с этой категорией пользователей не проводятся такие занятия.

Наряду с новыми возможностями сохраняется и прежняя технология приёма заказов.

На абонементе № 1 установлена ячейка «Заказы», пользователи помещают свои требования на нужные издания, заявки забирает дежурный библиотекарь абонемента, передаёт в книгохранилище.

В течение часа заказ выполняется. Выполненные заказы раскладываются на «бронеполке» в порядке возрастания по номерам

Рабочий каталог НБ НГПУ - Новосибирский государственный педагогический университет, ГОУ ВПО - [Отчеты]

Учёт состава читателей и посещаемости пункта АБІ за период с 01.10.2010 по 03.11.2010 с учётом выданных книг

Категория	Всего читателей	Новая регистрация	Повторная регистрация	Всего обслужено	Количество посещений	Работа с формулярами	Всего выдано книг	в т.ч. по содержанию			
								Учебная	Научная	Художественная	Прочее
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Аспирант	126	2	1	3	50	17	95	35	57	1	2
Выставки	5	2	0	2	27	12	94	8	24	50	12
ДО(Б)	5671	31	23	54	10719	3454	13522	8342	3615	1385	180
ДО(В/Б)	1177	12	3	15	2373	669	2288	1483	594	185	26
Кабинет	22	0	2	2	31	0	19	12	7	0	0
ОЗО(Б)	3356	206	35	241	1715	1242	3508	3103	331	63	11
ОЗО(В/Б)	4385	422	60	482	2854	1944	4971	4534	386	28	23
Отдел	2	1	0	1	0	4	0	0	0	0	0
Платный	83	3	0	3	58	16	60	31	3	26	0
Преподав.	654	5	11	16	535	215	377	237	87	30	23
Раз. читатель	0	0	0	0	10	2	0	0	0	0	0

читательских билетов, хранятся в течение 2 дней и выдаются при предъявлении читательского билета. Требования с отказами помещаются в ячейку «Отказы», читатель самостоятельно узнаёт о причине отказа в документе.

В последнее время отказов стало значительно меньше, так как читатель заранее может посмотреть в электронном каталоге, есть ли в наличии необходимое ему издание.

Для каждого библиотекаря приобретён «дататор», который чётко воспроизводит дату возврата документа на контрольном листке.

Если в фонде отсутствуют нужные пользователям издания, то их по запросу доставят через систему межбиблиотечного абонеента. Услуга доступна студентам старших курсов и преподавателям университета.

Для наибольшего удовлетворения запросов пользователей в библиотеке организована электронная доставка документов, пока она распространяется только на статьи из журналов. Это стало возможным благодаря вступлению библиотеки в 2005 г. в корпоративное объединение «Межрегиональная аналитическая роспись статей» (МАРС), что позволило поднять информационное обслуживание пользователей на новый уровень. На данный момент в электронном каталоге статей нашей библиотеки более полумиллиона записей.

Какие качества программы позволяют совершенствовать работу по обслуживанию читателей?

**Информативность.** Предоставляется полная информация не только о пользователях, но и о любом издании: наличии в библиотеке, количестве, месте хранения, его востребованности, можно узнать, выдан ли конкретный экземпляр издания, кому и на какой срок.

Много споров с читателями было в связи с начислением компенсаций за задержку изданий. То, что каждая операция по выдаче и приёму литературы фиксируется и сохраняется в программе, приводит к значительному сокращению конфликтных ситуаций.

**Оперативность.** Для получения любой информации о читателе, выданных документах, задолженности требуется минимум времени. Электронная выдача ускоряет процесс работы с читателями, сокращая время на обслуживание за счёт отсутствия необходимости заполнять вручную книжные формуляры и формуляры читателей, осуществлять поиск бумажного читательского формуляра, отсутствия очереди в период массовых выдач и приёма литературы. Для того чтобы на экране появился электронный формуляр читателя, библиотекарь достаточно сканером считать штрих-код с читательского билета или набрать его фамилию.

Преимущества автоматизации высоко оценены и читателями, и сотрудниками библиотеки. Результаты опросов, проводимых среди читателей, показывают, насколько органично вошла автоматизация в жизнь библиотеки.

Изменился внешний вид отдела обслуживания: для электронной выдачи была заказана не только компьютерная техника, но и мебель.

Изменилось в лучшую сторону отношение читателей к сотрудникам библиотеки, изменились и мы сами.

Ближайшие перспективы в нашей работе:

- продолжить ввод в электронный каталог основного фонда библиотеки;
- оборудовать зал каталогов достаточным количеством автоматизированных рабочих мест для работы с электронным каталогом;
- обеспечить возможность удалённого электронного заказа через сайт библиотеки;
- обучать основам информационной культуры студентов заочного отделения;
- организовать свободный доступ к части библиотечных фондов.

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

Библиотека играет ведущую роль в учебном и научном процессах университета, она обязана соответствовать изменяющимся потребностям современного общества. Современный пользователь имеет сложные информационные запросы. Он ожидает от библиотеки получение информации быстро, качественно и в удобной для него форме.

Разумное сочетание традиционных и электронных видов ресурсов, автоматизация библиотечных процессов определяют успешное удовлетворение информационных потребностей пользователей современной вузовской библиотеки.

Планов много. Значит, впереди много работы.

Надеемся, что в этом нам поможет взаимопонимание, обмен информацией и опытом между вузовскими библиотеками. ■