

Реализация прогрессивных идей в организации библиотечных процессов

Грехова Татьяна Владимировна, директор Библиотеки Владивостокского государственного университета экономики и сервиса, исполнительный директор Консорциума ТРИКОН

Гётте Артем Викторович, зам. директора по инновационным технологиям, Библиотека Владивостокского государственного университета экономики и сервиса

Информация является одним из важнейших средств достижения целей любого вида деятельности, а уровень развития информационных ресурсов все в большей степени определяет место вуза и библиотеки в современном мире.

Основными собирателями, хранителями и источниками информации, традиционно, являются библиотеки. Современная библиотека - это уже не только хранилище бумажных изданий, но и электронный архив. В современных условиях библиотеки становятся узлами мировой информационной системы, где накапливается проверенная, систематизированная, имеющая прикладное значение информация. Информация в современном мире является дорогим товаром, поэтому расширение доступа к высококачественным информационным ресурсам, безусловно, работает на благоприятный образ современной библиотеки.

Как сделать библиотеку комфортной и притягательной для студентов и преподавателей университета? Что необходимо предпринять для ее динамичного развития? Какие методики и стратегии применять?

На все эти вопросы ответ один - библиотеки должны активно заниматься не только грамотным формированием своих фондов, воспитанием кадров, но и внедрением, совершенствованием библиотечных сервисов, удовлетворяющих наиболее широкому спектру запросов наших пользователей.

Библиотека Владивостокского Государственного университета экономики и сервиса (ВГУЭС) реализует проект автоматизации уже более 15 лет. Разработана и внедрена собственная АБИС «Дельфин». Автоматизированы все основные библиотечные процессы: каталогизация, книговыдача, учет читателей, формирование статистических отчетов, проверка фонда. Создана технологическая цепочка, позволяющая осуществлять все библиотечные процессы и операции в автоматизированном режиме. С 2003 года также был полностью автоматизирован процесс учета сотрудников и учащихся ВУЗа. Все сотрудники и учащиеся при регистрации получают идентификационную пластиковую карту (ИПК). Используя данные регистрации и ИПК, в качестве читательского билета все процессы, связанные с учетом читателей были переложены на программу.

Процесс автоматизации достаточно долгий и трудоемкий. И основная проблема сделать так, чтобы автоматизация не усложняла жизнь работникам библиотеки и рядовому пользователю. Поэтому сотрудники отдела автоматизации регулярно осуществляют мониторинг и анализ автоматизированных процессов для выявления ошибок связанных с человеческим фактором. Особенно это касается рутинных однообразных процессов, требующих постоянной концентрации внимания и сосредоточенности, а таких в библиотеке достаточно много.

Если говорить о каталогизации, то тут проблемы редки, так как сотрудники достаточно квалифицированы.

Несколько сложнее ситуация в отделе обслуживания читателей. Высокие нагрузки, особенно в период сессий, недостаточно высокая заработная плата, постоянно внедряемые новинки, все эти факторы влияют на стабильный отток обученных кадров и появление новичков, не владеющих навыками работы в современной автоматизированной библиотеке. На обучение персонала, как правило, уходит от двух до шести месяцев. К тому времени пока сотрудник вникнет во все тонкости работы, он успевает совершить много ошибок в операциях по выдаче-приему документов.

В данной ситуации преобладающими задачами в процессе автоматизации становятся:

- выявление, на каком этапе происходят ошибки;
- сведение к минимуму возможность их возникновения.

Очередной анализ процесса обслуживания читателей, проводимый программистами библиотеки в 2007-2008 учебном году, выявил следующие проблемы:

- Много ошибок при заполнении бумажных читательских требований.
- Много ошибок связанных оформлением и изменением статуса читателя.
- Мало информационных сообщений позволяющих понять, что делать дальше при возникновении нестандартной ситуации.
- Появились новые процессы, нуждающиеся в автоматизации.
- Читатели плохо знают фонд библиотеки, нужны способы рекламы фонда.

В течение 2008-2009 учебного года для решения проблем были предприняты следующие меры:

1. Оформление читательских требований

Для сведения к минимуму ошибок при оформлении читательских требований было решено создать **электронную корзину заказа** на базе web электронного каталога. А в описание документа была добавлена информация о месте хранения и количестве доступных экземпляров. Найдя нужный документ в каталоге, читатель может добавить его себе в электронную корзину.

Сформировав заказ, читатель обращается в соответствующий читальный зал. При считывании номера ИПК(читательского билета со штрих-кодом) программа АРМ «Обслуживание» выдает перечень требуемых читателем документов. При этом программа показывает список только имеющихся на текущий

момент документов находящихся в конкретном читальном зале. Требование распечатывается на специально приобретенных для этой цели термо- принтерах

В результате модернизации данного модуля:

- Максимально снижены ошибки в записях на этапе формирования заказа;
- Значительно ускорен и упрощен процесс оформления читательского требования;
- Производится автоматический учет обоснованных отказов;
- Существенно снижены трудозатраты на поиск сотрудниками литературы в фонде.

2. Учет работы пользователей на компьютерах

В читальных залах библиотеки для читателей выделено 60 терминалов SUN и 20 ПК класса IBM. Процесс учета работы за ними так же был автоматизирован.

Одна из особенностей - без регистрации у сотрудника читатель не может зайти в операционную систему.

Результат:

В статистику отчета книговыдачи включаются также и «выданные» или востребованные электронные документы, а число посещений и читателей значительно возросло, так как учет работающих на компьютерах ранее было очень трудно вести систематически.

3. Учет оказания платных услуг в библиотеке

После опубликования постановления, запрещающего оказывать платные услуги без использования кассового аппарата, пришлось автоматизировать процесс учета оказания платных услуг. Библиотека имеет несколько читальных залов, а так же несколько отделов, которые оказывают платные услуги. Все они все они территориально отдалены друг от друга. Так как установлен один кассовый аппарат, то оказанные услуги регистрируются в любом из отделов, а оплачиваются только в одном месте, специально оборудованном кассовым аппаратом.

Результат: понятно, что контроль и учет денежных средств - всегда важная и актуальная тема.

4. Учет и проверка библиотечных фондов.

Также был автоматизирован процесс инвентаризации фонда. Для проведения инвентаризации используется ноутбук и специально приобретенный беспроводной сканер штрих кодов.

АРМ «Инвентаризация» подключается к базе библиотеки и позволяет сформировать локальную базу проверяемых разделов. Работа продолжается в книгохранилищах, где сканером считываются штрих-коды книг проверяемых разделов. В результате программа формирует отчет обо всех отсутствующих документах, а так же всех документах, которые не должны были находиться в проверяемых разделах.

Результат: думаю, не нужно объяснять специалистам, насколько трудозатратны и проблемны обычные инвентаризации. С автоматизацией процесса появилась возможность плановых самопроверок по любому разделу или фонду любого читального зала в достаточно сжатые сроки.

5. Учет и анализ работы с электронными полнотекстовыми ресурсами (ЭПР)

Ежегодно библиотека ВГУЭС оформляет подписку на доступ к электронным полнотекстовым ресурсам (ЭПР). Для определения и проведения анализа наиболее популярных и востребованных баз данных при входе на данную ссылку была введена регистрация. Читателю нужно всего лишь указать номер своего читательского билета (ИПК).

Отчет об использовании баз выдается в 2х вариантах:

1 вариант: востребованность по категориям пользователей, то есть учет пользователей, обучающихся в конкретном институте, либо являющихся преподавателями, сотрудниками или сторонними пользователями (услугами нашей библиотеки имеют право пользоваться студенты, преподаватели любого вуза города, края, а также все прочие категории населения)

2 вариант: учет востребованности каждой конкретной базы или каждого ЭПР.

Полученные данные позволяют проводить мониторинг востребованности конкретного ресурса и принимать решение о его подписке на новый срок. Выявить картину активности пользователей по институтам и кафедрам в университете, а также определить степень информированности преподавателей, читающих профильные дисциплины. Ведь ни для кого не является секретом, что информированность студентов зависит во многом от рекомендаций преподавателя, ведущего курс. И, конечно же, позволяют рассчитать коэффициенты пользовательской активности и востребованности ресурсов.

6. Реклама библиотечных ресурсов

Для повышения востребованности фонда были реализованы 2 новых сервиса. Рассылка и виртуальные выставки.

Результат: Сервис рассылки позволяет зарегистрированным пользователям получать на e-mail информацию по новым поступлениям по выбранным разделам.

Виртуальные выставки как один из способов рассказать читателям о разнообразии тематических документов библиотечного фонда и рекламы новых поступлений.

Более подробную информацию о сервисах и инновациях в библиотеке ВГУЭС можно прочитать на сайте по адресу <http://lib.vvsu.ru/russian/>.

А также в статьях сотрудников библиотеки ВГУЭС, публикуемых в специализированных журналах:

Обратная связь или мониторинг библиотечных сервисов

Начиная с 2006 года Центр социологических и маркетинговых исследований ВГУЭС по заявке библиотеки проводит социологический опрос студентов и преподавателей в режиме мониторинга. Цель опроса – выявить уровень удовлетворенности пользователей предоставляемыми информационными ресурсами и уровнем оказываемых библиотечных сервисов, качеством работы сотрудников библиотеки ВГУЭС.

Отличие опроса 2009 года от предыдущих в том, что нынешний опрос проходил по системе off-line (электронная анкета, размещенная на портале ВГУЭС)

с 20 марта по 30 апреля. В нем приняло участие большее число студентов, преподавателей и сотрудников.

Важность и значимость подобных опросов заключается в возможности выяснить, что думают о работе сотрудников библиотеки пользователи, насколько их устраивает качество оказываемых услуг, что, по мнению пользователей, необходимо изменить в работе библиотеки, чтобы полнее и качественнее удовлетворять их информационные потребности.

Проводимые раз в два года регулярные социологические исследования позволяют получить обратную связь и способствуют принятию решений, направленных на улучшение качества библиотечно-информационного обслуживания в университете. Несмотря на отмечаемые недостатки, возрастает степень удовлетворенности пользователей качеством работы библиотеки. Благодаря такому мониторингу становится ясно, что мы развиваемся в верном направлении.

Библиотека всегда готова к диалогу со своими пользователями и благодарна за конструктивные предложения. А креативность сотрудников, оперативное внедрение прогрессивных технологий и актуальных идей в рабочий процесс позволяет библиотеке ВГУЭС с уверенностью смотреть в будущее, смело строить планы дальнейшего развития и совершенствования информационно-библиотечных сервисов.