

Современные технологии –

современное обслуживание

Компьютерные технологии - новая веха в истории обслуживания читателей. От того, насколько профессионально мы, библиотекари, сможем их внедрять и использовать, зависит результат их применения.

Сохраняя вековые традиции - культуру обслуживания, уникальные фонды, статус научной-библиотека идет в ногу со временем, преуспевая в своем развитии, и занимает активную позицию в жизни вуза и общества. Она является одной из старейших и крупнейших библиотек Украины, фонд которой насчитывает более 3 млн 300 тыс. документов. Одним из основных направлений деятельности всегда являлось обслуживание читателей. За многие годы существования библиотеки использовались различные методы и формы обслуживания, которые соответствовали периодам развития общества, потребностям и запросам читателей. В эру компьютерных технологий, когда стремительно развивается наука и мысль, библиотеки не вправе оставаться в стороне.

Автоматизация открыла новую веху в истории развития библиотеки: качественно повлияла на обслуживание, расширила возможности, помогла усовершенствовать многие библиотечные процессы, облегчила труд библиотекарей.

В 1998 году абонемент научной литературы (ныне абонемент научной и художественной лите-

ратуры) стал первым из пунктов обслуживания, который внедрил автоматизацию с использованием французской библиотечной программы LiberMedia. В настоящее время в библиотеке создана единая электронная база читателей, содержащая все необходимые сведения о них. С 1997 года все читатели получают пластиковый билет со штрихкодом, который является основанием для обслуживания на всех пунктах и филиалах библиотеки. На смену традиционному бумажному читательскому формуляру пришел единый для всех обслуживающих подразделений электронный читательский формуляр. В нем отражена вся информация о текущих выдачах, включая сроки возврата документов и контроль за их соблюдением. Таким образом, единая база читателей избавила от необходимости ведения регистрационных картотек в каждом читальном зале, абонементе, а единый формуляр позволил также контролировать сроки возврата на всех пунктах обслуживания и предупреждать негативные ситуации, связанные с задержкой возврата литературы.

Используя современные технологии, процесс выдачи, продления, сдачи документов приоб-

рел иную форму: литература выдается или возвращается в электронном формуляре с помощью сканера, путем считывания штрихкода. Это существенно сократило время обслуживания и качественно повлияло на точность и четкость работы. Штрихкодовая этикетка, которой обрабатываются все документы, соответствует только одному конкретному экземпляру, что не допускает ошибок и неточностей. Появились совсем новые возможности в обслуживании: впервые стал возможен возврат литературы без непосредственной помощи библиотекаря. Для этого на абонементе установлен специальный ящик для возврата литературы. Вся возвращенная литература обязательно снимается сотрудниками в автоматизированном режиме, причем, система самостоятельно по штрихкоду документа определяет, кому он был выдан, и снимает его с читательского формуляра. Этой услугой активно пользуются читатели, что является показателем не только ее удобства, но и показателем доверия к библиотекарям и автоматизированной системе.

Сейчас на абонементе научной и художественной литературы обслуживаются студенты всех курсов, аспиранты, преподаватели, научные сотрудники, работники университета, городские читатели. Ежедневно четыре сотрудника абонемента обслуживают от 300 до 500 читателей. Книговыдача в день достигает 800 экземпляров документов. Читатели имеют возможность получать на абонементе не только книги, но и периодические издания, магнитные носители информации. Количество документов, выдаваемых на дом студентам, – 30 экземпляров, преподаватели могут получать столько литературы, сколько им необходимо для работы. Библиотека идет по пути максимального открытия доступа читателей к фондам. Уже сейчас фонды всех читальных залов и учебных абонементов открыты

для читателей.

Цель автоматизации – не только автоматизированная выдача, но и создание комплекса услуг, с помощью которых возможен быстрый поиск необходимой информации, определение местонахождения источников в библиотеке и заказ необходимых документов. В 2004 году в библиотеке внедрен электронный заказ. В любое время суток, в любом месте, где есть выход в Интернет, а соответственно и доступ к электронному каталогу библиотеки, с помощью индивидуально-го пароля читатели имеют возможность оформить заказ. Такое нововведение сразу получило хорошую оценку и одобрение со стороны читателей и самих сотрудников. Преимуществом для читателей являются: постоянная доступность, удобство в использовании, максимум информации об имеющихся документах и их местонахождении в библиотеке, скорость поиска и оформления заказа, гарантия получения заказанных документов. Электронный заказ исключает возможность получения отказа или отсылки, ведь принимается он только на те документы, которые в данный момент доступны для выдачи, что также облегчает работу сотрудников книгохранилища, выполняющих заказ. Очень важно, что на этапе оформления читателем заказа система проводит контроль сроков возврата документов, числящихся в его формуляре. Если имеется задолженность перед библиотекой, заказ не может быть оформлен до полного расчета. Это обязывает читателей самим постоянно контролировать сроки возврата документов.

Особую важность имеет электронный заказ для читателей, место работы и учебы которых территориально отдалены от абонемента – филиалы университета, а также для студентов заочных отделений факультетов, для которых частое посещение библиотеки не всегда представляется возможным.

Нельзя не сказать об особой категории читателей – льготной. Читатели–инвалиды требуют к себе особого внимания. Для этой категории наряду с основными услугами существует услуга подбора литературы по теме и заказ по телефону.

Вся деятельность библиотеки направлена на то, чтобы читатель в ней чувствовал себя комфортно, получал необходимую ему информацию, должное внимание сотрудников, чувствовал моральное удовлетворение от каждого посещения. Для этого созданы все условия: прекрасные отремонтированные помещения, новая мебель и оборудование создают уют и комфорт не только читателям, но и библиотекарям. Ведь от того, насколько удобны и комфортны условия работы, зависит ее качество.

Внедрение компьютерных технологий открыло новую страницу в развитии библиотеки, но сами по себе они являются только инструментом в руках библиотекарей. От того, как профессионально они будут использоваться, зависит результат их применения. В связи с этим нельзя не отметить большую, слаженную работу, проводимую коллективом библиотеки во главе с ее руководством. Только их профессионализм, единомыслие, слаженность в действиях позволили успешно внедрить новые технологии и достичь высокого уровня обслуживания читателей. Завершая известной фразой земляка – харьковского, поэта Михаила Кульчицкого, который учился в Харьковском университете и был читателем библиотеки: “Самое страшное в жизни – это быть успокоенным...”, хочется сказать, что коллектив библиотеки никогда не останавливается на достигнутом. Впереди – большая работа: новые идеи и их воплощение, поиск инновационных путей развития, более высокие ступени и значительные достижения.