

**Изменения в отделе обслуживания на основе АБИС Virtua  
в Научной библиотеке Томского государственного университета**  
**Changes in Circulation Department  
of Tomsk State University Scientific Library after Using ALIS VIRTUA**

**Зміни у відділі обслуговування на основі АБИС Virtua  
в Науковій бібліотеці Томського державного університету**

*Зиновьева Н. Г., Осипова Е. А.*

*Научная библиотека Томского государственного университета, Томск, Россия*

*Nataliya Zinovieva and Elena Osipova*

*Tomsk State University Scientific Library, Tomsk, Russia*

*Зинов'єва Н. Г., Осіпова О. А.*

*Наукова бібліотека Томського державного університету, Томськ, Росія*

Представлен десятилетний опыт работы Отдела обслуживания Научной библиотеки Томского государственного университета в условиях внедрения и функционирования АБИС VIRTUA. Изменения, произошедшие в технологии и содержании работы отдела, основанные на доступности и открытости информации, повлекли за собой перестройку психологии библиотекаря, всей системы взаимоотношений библиотекарь – пользователь.

The 10-years experience of the Circulation Department of Tomsk State University Scientific Library operations using ALIS VIRTUA is presented. Changes in technology and the Department operations based on availability and openness of information resulted in changes in the librarian's psychology, as well as the whole system of «librarian – user» interaction.

Представлено десятилітній досвід роботи Відділу обслуговування Наукової бібліотеки Томського державного університету в умовах впровадження і функціонування АБИС VIRTUA. Зміни, що виникли в технології і змісті роботи відділу, що базуються на доступності і відкритості інформації, спричинили перебудову психології бібліотекаря, всієї системи взаємовідносин бібліотекар – користувач.

Сегодня трудно, наверно, найти вузовскую библиотеку, которая в интересах своего пользователя не искала бы новых подходов к управлению процессами обслуживания, не совершенствовала бы свою сервисную деятельность, расширяя при этом спектр библиотечно-информационных услуг, форму и содержание работы с целью обеспечения полноты, доступности и оперативности информации.

Многие библиотеки, перестраивая свою традиционную структуру обслуживания, успешно используют для этого автоматизированные библиотечно-информационные технологии, будучи уверены в том, что АБИС, может быть, и не дает абсолютных гарантий успеха, но существенно повышает его вероятность, изменяет как организацию, так и технологию работы с пользователями, устанавливает принципиально новые взаимоотношения между ними и библиотекарями путем предоставления современных сервисных услуг.

Научная библиотека Томского государственного университета имеет уже почти 10-летний опыт перемен на основе интегрированной автоматизированной информационной системы VIRTUA, в том числе происходящих и в процессе обслуживания пользователей. Это не просто изменения традиционных технологий, это создание совершенно иной политики обслуживания, новые качественные библиотечно-информационные услуги, принципиально иной уровень управления обслуживанием, который способствует постоянному обновлению различных сторон деятельности, будь то электронная выдача документов, организация открытого доступа или оказание широкого спектра консультационных услуг в читальных залах.

Библиотека приступила к стратегическому планированию в 1996 году, определив одним из приоритетов совершенствование системы обслуживания. В течение последующих 4 лет в отделе был проведен анализ существующей системы, проделана большая работа по поиску оптимального

варианта ее совершенствования и улучшения, *проведено* социологическое исследование «Библиотекарь и читатель: общение в ходе библиотечного обслуживания», которое позволило нам оценить степень удовлетворенности наших пользователей библиотечно-информационными услугами, спрогнозировать их будущие потребности. Все это позволило нам, активно используя информационные технологии, приступить к изменениям системы обслуживания, считая главной задачей расширение спектра библиотечно-информационных услуг, доступность информации для пользователей на основе открытого доступа в читальных залах.

Автоматизация библиотечных процессов в Научной библиотеке ТГУ, потребовала принципиально новых методов управления ими. В основу управления процессом обслуживания был положен один из основополагающих принципов менеджмента – управлять, чтобы изменить. Можно уверенно сказать, что все изменения, происходящие в отделе, были обоснованы, эффективны, подтверждены серьезным анализом больших разнообразных массивов информации, которая способна характеризовать управляемую систему не только со стороны количественных, но и качественных показателей, а также оценкой пользователей.

Следует подчеркнуть, что с помощью АБИС мы достаточно просто, но в то же время глубоко и точно, получаем необходимую информацию, разрабатываем варианты управления, которые позволяют принять обоснованные решения. Перед персоналом ставятся новые задачи, требующие поиска новых форм и методов обслуживания, это стимулирует инновационную деятельность отдела и библиотеки в целом.

Как уже упоминалось выше, начиная с 1997 года, в соответствии со стратегическим планом осуществляется реорганизация структуры обслуживания. Хотелось бы подчеркнуть, что все происходящие изменения носили и носят не только структурный, но и содержательный характер и осуществляются в первую очередь в интересах читателей. Внедрение интегрированной многофункциональной системы значительно облегчило нам эту задачу. До начала преобразований в структуре отдела обслуживания были такие крупные подразделения, как учебно-отраслевые секторы, с абонеменстами и читальными залами. Мы пошли по пути их объединения. Коротко охарактеризовать новую структуру можно так: **сектор учета пользователей, служба автоматизированного контроля за входом в библиотеку, электронная кафедра выдачи (абонемент на основе электронной выдачи)**, созданная путем объединения 5 отраслевых учебных абонементов и абонементов научной и художественной литературы, **межбиблиотечный абонемент, отраслевые и специализированные читальные залы с открытым доступом.**

На первый взгляд, достаточно простая и привычная структура, характерная для любой крупной вузовской библиотеки. Но информационные технологии позволили нам изменить вместе со структурой саму суть процесса обслуживания, поменяв взаимоотношения с пользователями, представив им принципиально новые сервисные услуги.

Сегодня мы имеем автоматизированную интегрированную систему, которая интерактивно соединяет информацию о библиотечных документах и пользователях, и позволяет оперативно управлять книговыдачей, фондами, персоналом.

База данных пользователей формируется в **секторе учета** путем создания электронного формуляра. Здесь же осуществляется выдача читательского билета со штриховым кодом. Запись первокурсников осуществляется в пакетном режиме.

База данных – не просто файл, где хранится обычный набор сведений. В электронном формуляре регистрируются выдача и возврат документов путем считывания сканером штрихового кода с читательского билета и с книги. Это дает возможность системе связывать в электронном каталоге две записи: о читателе и об экземпляре. Здесь речь идет не просто об электронной книговыдаче, а о целом комплексе новых услуг на основе электронного каталога.

Поэтому наша база интерактивна, работает ежедневно, ежечасно и ежеминутно и позволяет библиотекарям отдела обслуживания получать любые сведения о читателе: какое количество документов и какие именно выданы ему в настоящее время либо были выданы в течение семестра, учебного года и, наконец, за все время его обучения в вузе, нарушения им библиотечных правил, предоставленные ему привилегии и многое другое.

В то же время пользователь с любого автоматизированного рабочего места через электронный каталог может также получать сведения о наличии документа в библиотеке, его доступности, осуществлять электронный заказ, бронировать. С помощью **пароля**, выданного ему при записи в

библиотеку, он получает доступ к своему электронному формуляру и при отсутствии задолженности может самостоятельно, не обращаясь к библиотекарю, продлить срок пользования документами, выяснить, каков размер оплаты за пользование документами сверх установленного срока. Это очень удобно нашим пользователям

Нарушения читателем библиотечных правил в любом подразделении отдела фиксируются в виде системных **блоков**, что позволило нам организовать службу **автоматизированного контроля за входом в библиотеку**. При сканировании читателем своего читательского билета на мониторе у сотрудника службы охраны появляется сообщение о его ответственности перед библиотекой.

Позитивные стороны такого контроля очевидны – снизились на порядок показатели по читательской задолженности, при посещении любого читального зала с открытым доступом читателю уже не нужно предъявлять билет библиотекарю, а библиотекарю, в свою очередь, вместо выполнения контролирующих функций может сосредоточиться на обязанностях консультанта.

В ближайшее время мы собираемся использовать еще одну возможность модуля «Книговыдача» – электронную рассылку напоминаний о необходимости возврата документов.

Автоматизированные технологии позволяют нам заранее дифференцированно регламентировать для читателей ряд услуг и возможностей путем построения **трехмерной матрицы**, учитывая тип читателя, срок выдачи документа и его местоположение. Этому предшествует серьезная подготовительная работа, в ходе которой определяются условия использования библиотечных материалов, при этом учитывается читательская потребность, количество документов по предметным областям, условия приобретения документов факультетами. Определяются параметры книговыдачи для каждого типа пользователя: на какой срок и в каком количестве ему могут быть выданы документы, сколько раз он можно продлевать их, будут ли к нему применяться штрафные санкции и т.д. За пользование документами сверх установленного срока автоматически проставляется блок и начисляется плата.

**На электронной кафедре выдачи** обслуживаются все категории пользователей университета, свыше 24000 тысяч, используя как подсобный фонд (200000 документов), так и основной фонд библиотеки (свыше 3,5 млн.). Электронная выдача осуществляется на основе электронного формуляра путем считывания штрихового кода сканером с книги и с читательского билета, что позволяет очень быстро осуществлять операции приема, выдачи и продления документов.

Еще раз хочется подчеркнуть, что инновационные изменения в обслуживании – это не просто изменения в технологии, это ряд принципиально новых услуг для пользователей и принципиально новых возможностей для библиотекарей, появившихся благодаря использованию АБИС. Можно пояснить это на таком примере: в условиях традиционной технологии, например, бронирование, постановка на очередь требуют дополнительных затрат времени и сил библиотекарей и сопряжены с определенным неудобством для читателей. В автоматизированной же системе модуль размещения запросов просто использует заранее определенные критерии и параметры книговыдачи, в которых предусмотрены лимиты запросов, возможное их количество, порядок размещения и т.д. Читателю может быть предоставлен выбор: если он согласен ждать до определенного срока, при возврате издания система выдает сообщение о запросе и документ не отправляется на расстановку, а откладывается для него на бронеполку. Причем читатель, обратившись к электронному каталогу, может видеть, что документ возвращен и оставлен ему. Если одну и ту же книгу запросили сразу несколько человек, очередь формируется автоматически и сообщение о возврате документа посылается первому в очереди читателю.

Но все возможности АБИС сами по себе в отрыве от пользователей мало что значат. Перед нами сейчас стоит достаточно сложная задача – донести до каждого пользователя возможности системы, научить его ими пользоваться. Не нужно приносить в библиотеку книги, нуждающиеся в продлении, эту операцию можно выполнить и дома при наличии компьютера и доступа в Интернет. Во время массовой сдачи учебников после летней сессии можно просто оставить книги на специальных столах, а затем, на следующий день самому через Интернет проверить, все ли ты сдал. Библиотекари поменяли технологию, а читатель должен принять это, по достоинству оценить и суметь этим воспользоваться. На сегодняшний момент это наша первоочередная задача. Это позволит нам избежать очередей во время массовой выдачи или сдачи учебников, сделать услуги бронирования не бесполезными (а такими они могут быть только в том случае, если документы возвращаются вовремя). Для этого требуется время и усилия библиотекарей.

В библиотеках всегда был важен учет различных показателей деятельности. При внедрении АБИС Virtua, в частности используя модуль «Статистика», библиотека имеет любую информацию без ведения дневников и других дополнительных записей.

Интерактивная статистика позволяет получать сведения о посещениях, книговыдаче, нагрузке на библиотекаря на абонементе в течение дня, что позволяет более рационально использовать библиотечный персонал, увеличивая его численность в момент пиковой нагрузки, устанавливая оптимальные часы работы абонента.

Мы имеем возможность получать самые разнообразные сведения о фонде (как количественные, так и качественные): о его использовании вообще, использовании его определенными категориями пользователей, интенсивности его использования по предметным областям, а также сведения о неиспользуемых документах. Таким же образом мы определяем обеспеченность различных категорий пользователей конкретными документами, и, при недостаточной обеспеченности тем или иным документом, можно автоматически заменить срок его выдачи и тем самым повысить его обращаемость.

Для вузовской библиотеки необходимо определять и контролировать особенности использования тех или иных библиотечных документов, особенно это касается учебников, приобретенных на средства факультетов с непременным условием выдачи их только студентам этих факультетов. Параметры системы позволяют закреплять эти учебники за конкретными факультетами, причем эта информация в каталоге доступна и другим пользователям, и им ясны причины отказа.

Модуль «Статистика» дает возможность систематизации данных, их группировки, обработки и подсчета в таких аспектах, в каких это требуется библиотекарю не только для контроля, но и для анализа и принятия обоснованных управленческих решений. Регулярное использование таких индикаторов помогает библиотеке выстраивать рациональную работу с учетом дальнейшего использования информационных технологий.

Инновацией в обслуживании стала и организация **отраслевых читальных залов с открытым доступом**. Это позволило нам в достаточно полной мере, основываясь на принципах оперативности и доступности информации, предложить нашим пользователям ряд новых услуг.

В открытом доступе каждого такого зала представлено от 20 до 30 тысяч документов. Процесс подготовки фондов для открытого доступа был для нас достаточно сложным. Нам была необходима совершенно иная, более дробная расстановка, с учетом тематики учебных планов и НИР факультетов университета. Для систематизации документов используются таблицы ББК в одних залах и УДК в других.

Фонды наших читальных залов с открытым доступом очень мобильны – движение фонда идет постоянно, но объем его практически стабилен.

Была разработана система вспомогательных средств для лучшего ориентирования пользователей в залах с открытым доступом: подробные схемы размещения фонда, памятки и планшеты с названиями предметных областей, расстановочных индексов и другие рекламно-информационные материалы.

В практике работы любого читального зала осуществляется документальное обслуживание, т.е. предоставление пользователю полного текста документа. В наших залах с открытым доступом мы стараемся реализовывать потребительские требования к документальному обслуживанию за счет расширения ресурсной базы и повышения комфортности обслуживания. Можно уже говорить об электронно-документальном сервисе, т.к. в наших залах используется фонд печатной продукции по предметным областям, электронные ресурсы (электронный каталог, CD, DVD, фонд электронной библиотеки НБ ТГУ), обеспечивается доступ к локальным и удаленным полнотекстовым базам данных, т.е. ресурсная база наших читальных залов подверглась существенным качественным изменениям.

Деятельность библиотекаря в условиях открытого доступа резко отличается от традиционной деятельности библиотекаря отдела обслуживания.

Сотрудникам читальных залов с закрытыми фондами приходилось выполнять справки различного характера, но их доля в процессе обслуживания была невелика, и основная работа сводилась к непосредственной выдаче изданий по требованию. В наших залах с открытым доступом библиотекарь-консультант выполняет функции библиографа. Он занимается только консультационной работой, осуществляя ее в следующем порядке: прием запроса, его уточнение, указание источни-

ков поиска с использованием фонда, локальных или удаленных баз данных. Библиотекарь-консультант помогает пользователю сориентироваться в зале, рассказывает о методике поиска документов на полках открытого доступа, он владеет методикой поиска в электронном каталоге, в локальных и удаленных БД, в случае необходимости, он разъясняет правила работы с этими источниками. Положительным моментом является осуществление совместного поиска библиотекаря-консультанта и пользователя, что дает возможность уточнить запрос, скорректировать направление поиска.

Как нам кажется, мы нашли удачное решение организации отраслевых читальных залов, когда в условиях полной открытости и доступности документов строго соблюдаются все требования к их охране и сохранности: все экземпляры снабжены магнитной меткой, установлены системы от несанкционированного выноса документов, залы оборудованы системой видеонаблюдения (по 8 камер и 2 монитора в каждом зале). Пользователям предоставлена возможность в читальных залах копировать документы. АБИС Virtua имеет модуль электронной инвентаризации, и мы осуществляем проверку фонда открытого доступа путем считывания штрих-кодов документов не реже двух раз в год.

Процесс инноваций неразрывно связан с совершенствованием профессионализма библиотекарей. Интеллектуализация, усложнение процессов информационного обслуживания – объективная тенденция нашего времени – предполагает расширение круга профессиональных знаний библиотекаря-консультанта, а использование информационных технологий (сети Интернет, локальных баз данных) углубляет, расширяет его возможности.

Оказание консультационной помощи пользователю, как в фондах открытого доступа, так и по основам работы в операционной среде Windows и ее приложениях, становится неотъемлемой частью работы библиотекаря-консультанта в отраслевом читальном зале. Растущий спрос на консультационные услуги по поиску в Интернете привел к необходимости составления различной печатной продукции (путеводителей, листовок, закладок), несмотря на то, что подобная информация отражена и на сайте библиотеки. Работе консультанта также помогают различные вспомогательные материалы: путеводители по читальному залу, библиотеке, пользовательские инструкции различного характера, например алгоритмы поиска и т.п. Все это, несомненно, способствует совершенствованию информационной среды в читальном зале с открытым доступом.

Перемены, происходящие в организации обслуживания пользователей в Научной библиотеке, самым прямым образом связаны с адаптацией библиотекарей к работе в зале с открытым фондом и поэтому требуют повышения профессиональных знаний, и в первую очередь – психологической перестройки.

Обучение и переподготовка персонала отдела обслуживания происходит постоянно как в рамках достаточно серьезного многоуровневого плана повышения квалификации библиотеки в целом, так и в соответствии с планом отдела. Проводятся обучающие семинары для библиотекарей-консультантов залов с открытым доступом, стажировки в Библиографическом информационном центре библиотеки, беседы-опросы с обсуждением психологических проблем в общении библиотекаря и пользователя. Многие сотрудники отдела имеют сертификаты, подтверждающие их профессиональную подготовку для работы с той или иной базой данных.

Но это далеко не значит, что персонал отдела уже на самом высоком уровне выполняет новые для него функции. В этом направлении нам всем предстоит еще много работать. Прежде всего, мы хотели бы сориентировать консультанта на выполнение его прямых обязанностей, поэтому, используя опыт зарубежных библиотек, пришли к необходимости разделить виды работ, принимая для расстановки и редактирования фонда студентов и аспирантов.

Мы предполагаем, что библиотекарь-консультант в дальнейшем может

- разрабатывать и корректировать проблемно-ориентированный рубрикатор потребностей пользователей;
- осуществлять мониторинг и оценку профильных для читального зала информационных ресурсов;
- актуализировать путеводители по информационным ресурсам;
- совершенствовать стратегию поиска информации по типовым запросам читателей, анализировать уникальные запросы, а также отказы.

Вообще, вопрос формирования имиджа библиотекаря, который работает непосредственно с сегодняшним пользователем и должен обладать принципиально новыми знаниями и умениями в вузовской библиотеке, стоит особенно остро. Все поднятые в докладе проблемы инновационных изменений в обслуживании пользователей становятся темами практических семинаров как внутри библиотеки, так и для руководящего состава библиотек Томска, проводимых в рамках методических секций.

Для успешной реализации управления процессом обслуживания необходимо наличие обратной связи с пользователями. В читальных залах с открытым доступом осуществляется изучение информационных потребностей пользователей путем анкетирования, проведения блиц-опросов, ежедневно фиксируются тематика справок и консультаций на специальных бланках с последующим анализом их выполнения или не выполнения и по какой причине. Документы, не найденные по запросам пользователей, также фиксируются, и в дальнейшем решается вопрос докомплектования. Это помогает выявлять новые потребности читателей, недочеты в формировании фонда, справочно-поисковом аппарате и в итоге повышает качество обслуживания. Уровень удовлетворенности пользователей один из основных качественных показателей организации сервисной деятельности.

Начавшийся в нашей библиотеке процесс изменений бесконечен. АБИС VIRTUA в значительной степени способствует развитию новых технологий, инновационных процессов, дает возможность успешной реализации эффективных, нетрадиционных решений. АБИС VIRTUA совершенствует управленческий процесс, требует более высокой организационной культуры, тем самым, обеспечивая качество библиотечных услуг.

Как нам кажется, в деятельности отдела обслуживания произошли достаточно серьезные позитивные изменения: читальные залы, организованные на основе открытого доступа, достаточно востребованы, расширен и автоматизирован спектр библиотечно-информационных услуг.

В 2005 году в нашем университете проводилось социологическое исследование, одним из пунктов которого было определение рейтинга подразделений. Библиотека заняла одно из лидирующих мест. По нашему мнению, в повышении престижа библиотеки немалую роль сыграли инновации в процессе обслуживания пользователей.