

**Возможные пути оптимизации взаимодействия «библиотека-читатель»
в технических библиотеках ОАО «РЖД» на современном этапе**
**Possible Ways of Optimizing “Library-Reader” Interaction in Technical Libraries
of “Russian Railway Lines” Company at the Modern Stage**

**Можливі шляхи оптимізації взаємодії «бібліотека-читач»
у технічних бібліотеках ВАТ «Російські залізниці» на сучасному етапі**

О. Б. Ушакова

*Дорожный центр научно-технической информации
Красноярской железной дороги, Красноярск, Россия*

Olga Ushakova

*Information and Library Center of Krasnoyarsk Region Railway Lines,
Krasnoyarsk, Russia*

О. Б. Ушакова

*Дорожній центр науково-технічної інформації
Красноярської залізниці, Красноярськ, Росія*

Раскрываются особенности взаимоотношений «библиотека-читатель» на основе клиентоориентированного подхода. Представлен практический опыт мероприятий по модернизации традиционных форм и методов обслуживания с использованием принципов CRM-систем, комплексного подхода к раскрытию и пропаганде фонда с помощью информационных технологий.

Peculiarities of «library-reader» relations are revealed on the basis of client-oriented approach. Practical experience of organizing events devoted to modernizing traditional forms and methods of services with the use of CRM system principles, experience of complex approach to revealing and promoting collections with the help of information technologies are represented.

Розкрито особливості взаємовідносин «бібліотека-читач» на основі підходу орієнтації на клієнтів. Представлено практичний досвід заходів із модернізації традиційних форм і методів обслуговування із використанням принципів CRM-систем, комплексного підходу до розкриття та пропаганди фонду за допомогою інформаційних технологій.

В ходе исторического развития общества и библиотек складывались три основных типа отношений библиотеки к пользователю, связанные с изменением роли библиотек, ценностных предпочтений, отраженных в библиотечной философии.

Библиотека как хранилище формировала авторитарный тип отношений библиотекаря с пользователем, ограничивая его доступ в библиотеку и к документам. Библиотека-просветительница открылась для всех читателей, однако пыталась часто авторитарными методами внедрить в сознание пользователей ценности высокой культуры. Современная открытая библиотека, не отрицая важности функций хранения (социальной памяти) и просвещения, предоставляет пользователю свободный доступ к информации [1, с.23].

Особенностью технических библиотек является ориентация на обеспечение необходимой информации не только в помещении библиотеки, но и непосредственно на рабочем месте специалиста, руководителя предприятия, организации. До 90-х гг. XX века основными методами «доставки» информации на рабочие места были: «кольцевая почта», книжные выставки в цехах, отделах, лабораториях, библиотеки-передвижки, организация пунктов выдачи, обслуживание по системе ИРИ, ДОР.

Однако появление электронного носителя информации, Интернет-технологий формируют новую реальность, изменяют традиционные методы и формы работы во всех сферах деятельности человека. Компьютеры и средства связи сформировали принципиально новую транспортную инфраструктуру по доставке информации. Это создает новую реальность информационной деятельности, в которой именно Интернет-технологии будут определять стратегию, тактику и методы всей системы информационного обслуживания [2, с.4–5].

Современный железнодорожный транспорт относится к разряду чрезвычайно сложных технических и организационных систем. Одной из задач ОАО «РЖД» является повышение эффективности работы холдинга на основе внедрения новейших методов и средств управления, технологий и техники перевозочного процесса, создания принципиально новых комплексных форм обслуживания клиентов [3].

Решение этой задачи невозможно без качественной информационной поддержки, которую оказывают технические библиотеки отрасли на протяжении всей истории развития железнодорожного транспорта России.

Первая в России централизованная сеть библиотек была создана на Сибирской железной дороге в 1901 году. Она включала в единый, управляемый из центра (г. Томска), организм, 68 различных библиотек (включая вагоны-библиотеки) [4, с.3].

Современная сеть железнодорожных библиотек была создана в 1921 г., когда Народным Комиссариатом Путей Сообщения (НКПС) было утверждено «Положение об организации сети технических библиотек на Путиях Сообщения». Возглавляла сеть Центральная библиотека НКПС (в настоящее время Центр научно-технической информации и библиотек ОАО «РЖД»). В 1990 г. (перед распадом СССР), библиотечная сеть отрасли включала 672 технические библиотеки железных дорог, 58 библиотек заводов, 77 библиотек дорожных технических школ [5, с.134].

После 1991 г. многие технические библиотеки страны были сокращены или расформированы (часто вместе с предприятиями), поскольку воспринимались как подразделения, не дающие непосредственной экономической прибыли. В то же время сеть технических библиотек Министерства путей сообщения была сохранена, хотя и сильно сокращена.

В настоящее время в ОАО «РЖД» функционируют 349 технических библиотек в структуре железных дорог России.

Технические библиотеки предприятий можно описать как системы, зависящие от окружения: библиотека, состоящая из подсистем, действует на более широком фоне (организация-патрон), с которым она связывает свою деятельность. Техническая библиотека, таким образом, определяет свои цели и задачи в контексте роли, отведенной ей организацией-патроном, но она должна также одновременно учитывать требования своих потребителей и внешней среды [6, с.6].

За последние 20 лет изменились все элементы окружения технических библиотек железных дорог: организация-патрон, внешняя среда и потребители.

Министерство путей сообщения в 2003 году было преобразовано в Открытое акционерное общество «Российские железные дороги», началась Структурная реформа железнодорожного транспорта страны. Она затрагивает все уровни управления и все сферы деятельности компании. Коренным образом меняются механизмы и процессы функционирования железнодорожного транспорта.

Неумолимо изменилось внешнее окружение: бурное развитие информационных технологий, Интернет, электронных ресурсов повлияли на науку, производство, бизнес, социальные институты.

Современный мир – это мир большого выбора, мир потребителей. Изменились их потребности и способы удовлетворения этих потребностей. Уровень удовлетворения клиента качеством услуг становится важнейшим показателем конкурентоспособности любого предприятия.

Происходящие изменения требуют новых моделей поведения, другого стиля действий и от библиотек.

Подсистемой библиотеки, наиболее ориентированной на пользователей, всегда являлось библиотечно-информационное обслуживание. Именно эта подсистема связана с мониторингом, анализом потребностей пользователей, предоставлением услуг, анализа их качества.

В настоящее время наиболее разработанными инструментами для удовлетворения запросов и потребностей пользователей обладают бизнес-структуры, существующие в конкурентной среде. К примеру, для обеспечения конкурентоспособности и повышения качества обслуживания клиентов, банки внедряют ряд решений управления знаниями – системы управления контентом, корпоративные порталы и порталы знаний, средства организации для совместной работы и CRM-системы¹. [7, с.2]

¹ Система управления взаимоотношениями с клиентами – сокр. от англ. *Customer Relationship Management System*, CRM-система.

В Дорожном центре научно-технической информации Красноярской железной дороги был проведен комплекс мероприятий по модернизации традиционных форм и методов обслуживания на основе использования клиентоориентированного подхода. Остановимся только на некоторых из них.

Прежде всего, изменения были проведены в сегменте обслуживания привилегированных пользователей, какими всегда являлись абоненты избирательного распространения информации (ИРИ). На основе анализа опросных листов абонентов были получены данные не только об их информационных потребностях, но также о предпочтениях по виду предоставления информации. На рис. 1 наглядно видно, что подавляющее большинство абонентов ИРИ Красноярской железной дороги предпочитают получать информацию в электронном виде.

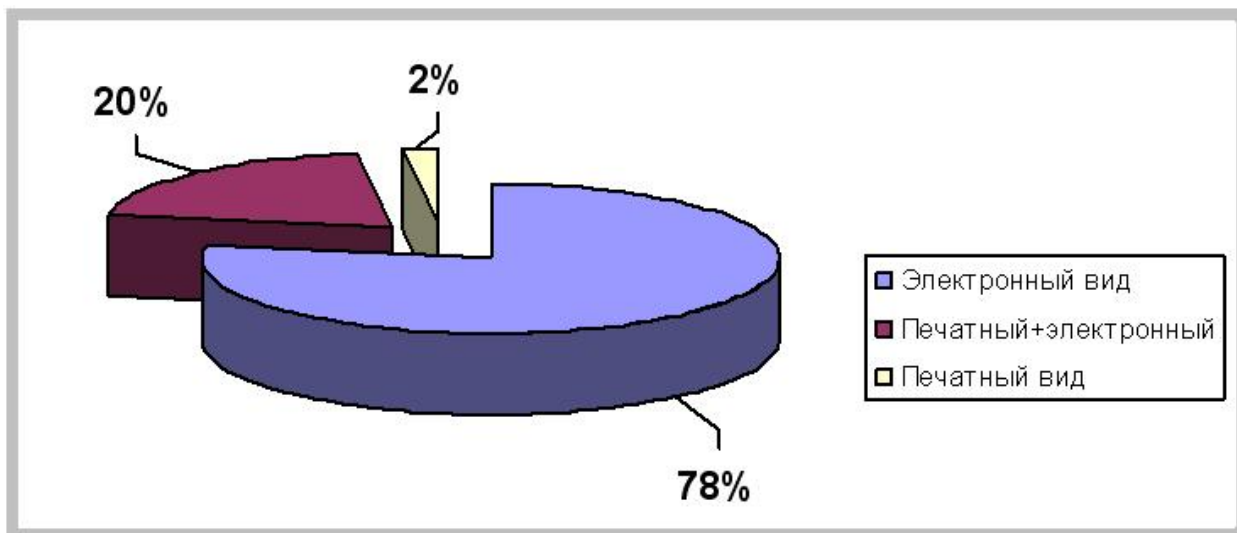


Рис.1. Предпочтения абонентов ИРИ ДЦНТИ КрЖД по способу предоставления информации

На основе принципов CRM-систем² были осуществлены доработки базы данных «Читатели» (САБ «Ирбис») для обеспечения сохранения информации об информационных потребностях, учета и анализа обслуживания абонентов ИРИ. Это позволило получить существенные преимущества как для сотрудников Центра, так и для пользователей [8].

Результаты внедрения для ДЦНТИ:

- полностью исключены бумажные формы учета;
- сокращены временные и трудовые затраты на обслуживание одного абонента (результат – увеличение количества абонентов без потери качества обслуживания);
- систематизирована информация об абонентах не только Центра, но и филиалов;
- рационально организованы группы обслуживания, перераспределена нагрузка на сотрудников, осуществляющих информирование;
- возможность оперативного получения статистических данных;
- хранение архивной информации обо всех информационных потребностях абонентов за все время взаимодействия ДЦНТИ и абонента;
- вся информация в реальном режиме времени содержится в БД, доступной для контроля руководителю;
- возможность получения аналитических данных о пользователях и их обслуживании для дальнейшего улучшения качества предоставляемых услуг;

² Система управления взаимоотношениями с клиентами – сокр. от англ. *Customer Relationship Management System*, CRM-система – корпоративная информационная система, предназначенная для улучшения обслуживания клиентов путём сохранения информации о клиентах и истории взаимоотношений с ними, установления и улучшения бизнес-процедур и последующего анализа результатов.

- повышена лояльность пользователей к ДЦНТИ.
- Результаты для абонентов ИРИ:
- повышение качества и единые стандарты обслуживания независимо от удаленности и уровня квалификации персонала;
 - в случае отсутствия сотрудника, за которым закреплен абонент, информация предоставляется в стандартном режиме;
 - ответственность сотрудников за оперативность и качество информирования повышена, так как их действия контролируются руководством.

Пользователи, которые не являются абонентами ИРИ, получили возможность подписаться на групповые рассылки информации по темам, что стало возможным только после сбора и анализа информационных потребностей абонентов на основе БД.

В настоящее время осуществляется доработка системы с целью использования потенциала CRM-систем для управления взаимоотношениями с пользователями ДЦНТИ всех категорий.

Состав информационных ресурсов технических библиотек, вероятно, с течением времени будет стремительно изменяться в пользу электронных документов и удаленных ресурсов. Но в настоящее время фонды технических библиотек ОАО «РЖД» на бумажных носителях представляют уникальный информационный ресурс, так как литература по железнодорожной тематике слабо представлена в массовых библиотеках, книжных магазинах, а отраслевые периодические издания выписываются, как правило, только отраслевыми библиотеками. Известно, что реклама стимулирует спрос на любой товар или услугу. Как технической библиотеке рекламировать свой фонд? Традиционные методы, к сожалению, уже не обеспечивают должной отдачи. Требования пользователей изменились, в том числе и к библиографической информации:

- основное внимание приковано к содержанию документов, которое должно быть раскрыто еще до обращения к полному тексту;
- современный специалист ценит свое время, поэтому информацию предпочитает получать с доставкой на рабочее место и в электронном виде (приходить в библиотеку только для того, чтобы узнать о наличии определенного издания в ее фонде, пользователи уже не хотят);
- библиографическая информация приобрела характер промежуточной, конечному пользователю нужны полные тексты документов.

Для удовлетворения изменившихся потребностей пользователей потребовалось изменить работу не только отдела обслуживания и справочно-информационной работы, а также отдела комплектования и обработки.

Было принято решение обеспечивать как можно более полное раскрытие содержания всех поступающих источников в электронном каталоге (ЭК) ДЦНТИ КрЖД: индексы УДК, АСНТИ по ж.д. транспорту, роспись оглавления, аннотация, ключевые слова, предметные рубрики. К записи в ЭК подключается также отсканированная обложка издания. Осуществляется роспись содержания журналов. В случае, если доступен полный текст статьи³, он тоже подключается к записи. Электронный каталог размещен на сайте ДЦНТИ в Интранете ОАО «РЖД» (<http://dcnti.krw.rzd>), а это значит, что возможен доступ с любого рабочего места специалистов Красноярской железной дороги. Дополнительно пользователям доступны полнотекстовые базы данных на собственные издания (информационные листки о передовом производственном опыте), а также полученные в рамках информационного обмена (материалы ДОР ЦНТИБ ОАО «РЖД»), или из открытых источников (статьи из газеты «Гудок»).

Любая тематическая выставка сопровождается «виртуальной выставкой» на сайте Кроме того, осуществляется рассылка «зеркала» «виртуальной выставки» по электронной почте абонентам, тема информирования которых совпадает с темой выставки (отбор адресов осуществляется с помощью БД «Читатели»).

Перед началом тематических выставок с помощью специальной выходной формы из ЭК сохраняются показатели книговыдачи для каждого экспонируемого издания. Та же операция повторяется через 3 месяца после выставки, полученные результаты сравниваются. Изменение показателей книговыдачи показывает эффективность проведенного мероприятия.

³ в соответствии с 4 Частью Гражданского кодекса.

Таким образом, на основе опыта, можно сделать вывод, что особенности взаимодействия «библиотека-читатель», применительно для технических библиотек, должны учитывать общее направление развития общества, которое становится не только информационным, но и клиенто-ориентированным.

Внедрение автоматизации библиотечных процессов уже не удивляет и не привлекает пользователя, ему необходимо, чтобы все процессы в библиотеке были организованы так, чтобы максимально удовлетворять его потребности. Это требует пересмотра традиционных методов и форм работы всех подразделений библиотеки.

Обеспечение качественной информационной поддержки управленческих решений современного предприятия, работающего в конкурентной среде, возможно при условии использования в работе библиотек лучших методов и инструментов современного маркетинга, менеджмента, информационных технологий, управления знаниями организации.

«В современных условиях, для того чтобы быть успешной, каждая компания должна искать новые пути развития и совершенствовать бизнес-процессы. В условиях падения спроса возрастает ценность отдельного клиента, за него идет настоящая борьба, в которой побеждает только клиентоориентированный бизнес. Надо не просто удовлетворять спрос, а формировать его на основе адресной работы с клиентами...»⁴, - эти слова президента ОАО «РЖД» В.Якунина задают новое направление развития технических библиотек отрасли.

Литература

1. Дворкина, М.Я. Библиотечное обслуживание: новая реальность. – М., 2003. – 47с.
2. Степанов, В.К. Применение Интернета в профессиональной информационной деятельности. – М., 2009. – 304 с.
3. Стратегические направления научно-технического развития ОАО «Российские железные дороги» на период до 2015 г. (Белая книга ОАО «РЖД») // URL: http://doc.rzd.ru/isyp/public/doc?STRUCTURE_ID=5066
4. Каратыгина, Т.Ф. История технических библиотек в СССР. – М., 1981. – 166с
5. Кушнаренко, Е.И. Инновации в деятельности технических библиотек ОАО «РЖД» // Электронные ресурсы и международный информационный обмен: Восток-Запад: труды 7-го международного семинара (Вашингтон-Нью-Йорк, 2005 г.). – Вашингтон-Нью-Йорк, 2005. – 174 с.
6. Савар, Р. Основы маркетинга для библиотекарей, архивистов и документалистов: руководство по преподаванию курса в высшей школе. Ч.2. Содержание курса: пер с англ. – М., 1992. – 104 с.
7. Мизинцева, М.Ф. Практика управления знаниями: применение в коммерческих банках (обзор) / М.Ф. Мизинцева, Т.В. Гербина // Научно-техническая информация. Сер. 1. Организация и методика информационной работы. 2009. № 11. С.1–10
8. Ушакова, О.Б. Применение принципов CRM-систем при избирательном распространении информации (на примере БД «Читатели» САБ «Ирбис» [Электронный ресурс] // Информационные технологии, компьютерные системы и издательская продукция для библиотек: материалы конф. «LIBCOM-2009». – Электрон. текстовые дан. – М. : ГПНТБ России, 2009. – 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). – Загл. с этикетки диска. – ISBN 978-5-85638-136-7. – № гос. регистрации 0320902270.

⁴ пресс-релиз ОАО «РЖД» от 20.11.2009 URL: <http://press.rzd.ru>