

#### **УДК 021.4**

**Влащенко Людмила Георгиевна**, заместитель директора;

**Оре Татьяна Анатольевна**, заведующая отделом;

**Этенко Наталья Юрьевна**, ученый секретарь;

Научная библиотека

Харьковского национального университета радиоэлектроники;

тел.: 702-10-73; 702-11-78;

**E-mail:** alisa@kture.kharkov.ua; n.etenko@ukr.net

### **ТРАНСФОРМАЦИЯ АБОНЕМЕНТНОЙ ФОРМЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ: ИСПОЛЬЗОВАНИЕ WEB-ТЕХНОЛОГИЙ.**

Сегодня перед библиотекой стоит важная задача – создать обновленный образ, новый имидж современного обслуживания. У читателя должно оставаться приятное впечатление от посещения читальных залов и абонементов библиотеки, а также от использования ее виртуальных услуг. Создание автоматизированной библиотеки – это целая наука. К сожалению, каждая украинская библиотека проходит весь путь самостоятельно от выбора технического оснащения и программного обеспечения до разработки технологии использования и предоставления услуг конечному потребителю.

В научной библиотеке ХНУРЭ посредством web–технологий реализуются различные проекты по обслуживанию читателей. Хотелось бы подчеркнуть, что все нововведения, о которых будет сказано ниже, были разработаны и внедрены силами сотрудников нашей библиотеки. В частности, web–программистом разработаны виртуальные формы библиотечных услуг, адаптированные к функциям автоматизированной библиотечной системы, с использованием языков программирования PHP и JavaScript.

Начало автоматизированному обслуживанию в нашей библиотеке было положено еще в 2007г., когда в виде эксперимента обслуживались студенты одного из факультетов университета. В 2008г. уже обслуживался полностью первый курс: и на массовой выдаче, и в индивидуальном порядке на протяжении учебного года. К 2011 году на абонементе учебной литературы все категории читателей обслуживаются в автоматизированном режиме. Такой постепенный переход связан с процессами ретроввода записей в электронный каталог и штрихкодирования книг. Новые поступления с 2006г. штриходируются отделом комплектования, ранее поступившие – силами сотрудников отделов-фондодержателей. На сегодняшний день фонд абонемента учебной литературы составляет более 400 000 экз. Процессы штрихкодирования и ретроввода фонда библиотеки еще продолжается. Но так как вся активная часть фонда уже отражена в электронном каталоге и заштрихкодирована, это позволяет перейти к полному автоматизированному обслуживанию и отказаться от традиционных учетных форм (читательских, книжных формуляров и т.д).

Уже много лет на студенческом абонементе практикуется групповой метод обслуживания студентов первого курса: в конце августа - начале сентября вновь поступившим студентам выдается литература на учебный год.

Подготовка к такому виду выдачи – сложный и многоуровневый рабочий процесс. В него входит сотрудничество с учебной частью университета, деканами факультетов, кафедрами, преподавателями, университетской службой «АСУ-ВУЗ».

Для более качественного обслуживания сотрудники библиотеки постоянно ищут новые формы организации массовой выдачи. В 2010г. проведен эксперимент «*Массовая выдача за один день*». В результате кроме положительных моментов, были выявлены и некоторые недостатки: образовавшиеся очереди, большая нагрузка на сотрудников библиотеки, невозможность организовать большее количество автоматизированных пунктов. Приняв во внимание все недоработки, в 2011г. была продумана новая стратегия подготовки и проведения группового обслуживания студентов:

- обслуживание первокурсников распределили на 3 дня;
- организовали 8 пунктов выдачи литературы для соответствующих факультетов и направлений обучения;
- все студенты были проинформированы о сроках и способе проведения мероприятия несколькими способами: объявления на стендах, в деканатах, на плазменном экране университета; объявление на сайте библиотеки; sms-информирование; рассылка по e-mail; телефонные звонки.

Для оптимизации распределения времени и количества студенческих групп была создана и размещена на сайте библиотеки форма «*Предварительная запись для получения учебной литературы студентами 1-го курса*». При заполнении формы студенты определяли удобный для себя день и час (из предложенных) получения комплектов учебников и при помощи обратной связи получали подтверждение регистрации с указанием пункта выдачи для каждого. В соответствии с этой информацией был составлен график получения литературы. Такая форма проведения предварительного информирования и равномерное распределение нагрузки между пунктами выдачи оказала положительное влияние на статистические показатели группового обслуживания и помогла избежать очередей на пунктах обслуживания. В течение 3 дней комплекты получили 94% студентов первого курса.

Одна из новых услуг в нашей библиотеке, предложенная читателям, – доступ к своей электронной карточке через сайт библиотеки. Этой услугой можно воспользоваться, как из локальной сети библиотеки, университета, так и через Интернет. Зарегистрировавшись на сайте, читатель получает возможность просмотреть литературу, которая у него находится в данный момент. Если читатель является должником библиотеки – электронная карточка блокируется.

С сентября 2011г. в электронной карточке читатель может увидеть состояние своего дистанционного заказа литературы. Читатели библиотеки могут воспользоваться этой услугой для предварительного заказа: в электронном каталоге найти литературу и сформировать список. При этом читатель видит наличие книг в библиотеке на данный момент. Сотрудник абонента при помощи АИБС «УФД» получает предварительный заказ литературы и выполняет его. Срок выполнения заказа в течение одного часа.

Подобранная по предварительному заказу литература хранится на пункте выдачи трое суток.

В процессе выполнения заказа статус документа, который готовится к выдаче, меняется. И читатель также при помощи электронной карточки может проследить состояние своего дистанционного заказа.

Существуют ситуации, при которых выполнение дистанционного заказа невозможно: если все экземпляры книги выданы или электронная карточка читателя заблокирована (например, читатель является должником или отчисленным студентом).

В завершении можно отметить, что web-технологии активно используются нашей библиотекой и это позволяет постоянно расширять спектр услуг для всех категорий читателей. Мы прикладываем усилия для того, чтобы библиотеку перестали рассматривать как помещение, в котором пылятся издания. Социологические опросы студентов и аспирантов, проводимые нашей библиотекой и психологической службой ХНУРЭ, показывают, что большинство молодежи (от 60 до 75%) хотят иметь возможность работать в библиотеке с компьютером, читать электронные книги, смотреть видеофильмы, т.е. использовать различные новые форматы предоставления информации. Следовательно, действительно назрела необходимость изменения роли библиотеки. Библиотека ВУЗа должна превратиться в автоматизированный информационный и коммуникативный центр, в котором обслуживают пользователей в локальном и сетевом режимах, постоянно внедряют новые информационные технологии, создают собственные базы данных и комплексы автоматизированных услуг.

## **УДК 021.6**

**Грищенко Тамара Борисівна**, директор наукової бібліотеки;  
**Влащенко Людмила Гергіївна**, заступник директора бібліотеки;  
**Нікітенко Олександр Миколайович**, доцент кафедри МВТ;  
Харківський національний університет радіоелектроніки;  
Тел.: 702-14-88; 702-10-73; 702-13-31;  
E-mail: librarydirector@kture.kharkov.ua; alisa@kture.kharkov.ua;  
nikon@kture.kharkov.ua

## **ЧИ ВАРТО ВПРОВАДЖУВАТИ СИСТЕМУ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ В РОБОТУ БІБЛІОТЕКИ?**

Більшість бібліотек країни стоїть перед вибором або лише розпочинають впроваджувати систему менеджменту якості. І зрозуміло перед ними стоїть питання чи варто впроваджувати цю систему в роботу бібліотеки і яким чином пояснити цю необхідність керівництву?

На сьогоднішній день стала актуальною проблема забезпечення якості освіти. Управління освітою, зокрема її якістю складний, багатогранний і