

Трансформація абонементної форми обслуговування: використання Web – технологій

ВЛАЩЕНКО Л. Г., ЕТЕНКО Н. Ю., ОРЕТ. А.,
НІКІТЕНКО О. М.

Харків, Україна

Анотація

Створення автоматизованої бібліотеки – це ціла наука. Силами співробітників бібліотеки Харківського національного університету радіоелектроніки (ХНУРЕ) було впроваджено такі віртуальні послуги: автоматизований режим обслуговування читачів, on-line запис для одержання навчальної літератури студентами першого курсу, доступ до електронної картки через сайт бібліотеки

Ключові слова: *автоматизований режим обслуговування, on-line запис, електронна картка.*

Abstract

Creation of an automated library is a whole science. Staff of Kharkiv National University of Radio Electronics (KNURE) introduced the following virtual services: automated reader service, electronic enrollment for first year students to loan literature and access to the electronic card through library website.

Keywords: *automated usage service, on-line enrollment, electronic card.*

Перед бібліотекою постає важливе завдання – створити оновлений образ, новий імідж сучасного обслуговування. У читача має залишатися приємне враження від відвідування читальних залів

Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства

2013

і абонементів бібліотеки, а також від використання її віртуальних послуг. Створення автоматизованої бібліотеки – це ціла наука. На жаль, кожна українська бібліотека проходить весь шлях самостійно від вибору технічного оснащення й програмного забезпечення до розробки технології використання й надання послуг кінцевому споживачеві.

За допомогою Web-технологій ми реалізуємо наші проекти з обслуговування й надання послуг. Хотілося б підкреслити, що всі нововведення, про які буде згадано нижче, були розроблені й впроваджені силами співробітників бібліотеки Харківського національного університету радіоелектроніки (ХНУРЕ). Зокрема, Web-програмістом розроблено віртуальні форми бібліотечних послуг, адаптовано їх до функцій автоматизованої бібліотечної системи з використанням мов програмування PHP і JavaScript.

Початок автоматизованому обслуговуванню було покладено ще у 2007 р., коли у вигляді експерименту обслуговувалися студенти лише одного з факультетів університету. У 2008 р. вже обслуговувалися перші курси всіх факультетів, починаючи з масової видачі та надання індивідуальних інформаційних послуг протягом навчального року. З 2011 р. на абонементі навчальної літератури всі категорії читачів обслуговуються в автоматизованому режимі. Такий поступовий перехід пов'язаний з процесами ретровводу в електронний каталог і штрихкодування книжок. Нові надходження, починаючи з 2006 р., штрихкуються співробітниками відділу комплектування наукової бібліотеки ХНУРЕ. Видання, що надійшли раніше за згадану дату, – силами співробітників відділів-фондоутримувачів. Фонд абонементу навчальної літератури на сьогоднішній день складає понад 450 000 примірників. Процес штрихкодування й ретровводу фонду бібліотеки триває, але активну частину фонду вже відображено в електронному каталозі й заштриховано (рис. 1), що дозволяє згодом перейти до повного автоматизованого обслуговування й відмовитися від традиційних форм обліку (читацьких, книжкових формулярів тощо).

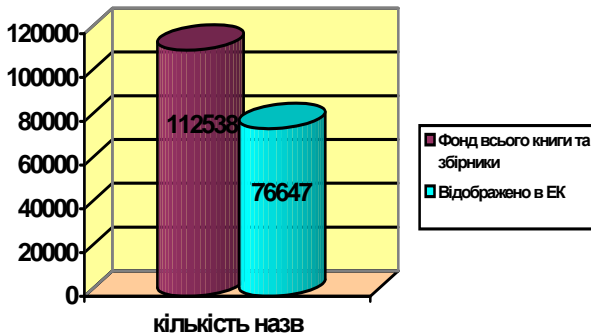


Рис. 1. Діаграма співвідношення фонду абонементу та е-каталогу

Вже багато років на студентському абонементі практикується груповий метод обслуговування студентів першого курсу. Наприкінці серпня – початку вересня студентам, які щойно поступили, видається література на весь навчальний рік.

Підготовка до масової видачі – складний і багаторівневий робочий процес. Він складається зі співробітництва з навчальною частиною університету, деканами факультетів, кафедрами, викладачами, університетською службою «АС-ВУЗ».

Для якіснішого обслуговування співробітники бібліотеки постійно шукають нові форми організації масової видачі. В 2010 р. здійснено експеримент «Масова видача за один день». У результаті було виявлено деякі недоліки: утворилися черги, збільшилося навантаження на співробітників бібліотеки, відсутність фізичної можливості організувати більшу кількість автоматизованих пунктів. Врахувавши всі недоліки, у 2011 р. було вироблено нову стратегію підготовки й проведення групового обслуговування студентів:

- обслуговування першокурсників розподілили на три дні;
- організували вісім пунктів видачі літератури відповідно до факультетів і напрямків навчання;
- всіх студентів було проінформовано про терміни й можливість здійснення заходу кількома способами: оголошення на стендах, у деканатах, на плазмовому екрані університету; оголошення на сайті

бібліотеки; sms-інформування; розсилання по e-mail; телефонні дзвінки.

Було створено й розташовано на сайті бібліотеки форму «Попередній запис для одержання навчальної літератури студентами першого курсу». (рис. 2) Під час заповнення форми студенти визначали зручний для себе день і годину (з запропонованих) для одержання комплектів підручників і за допомогою зворотного зв'язку одержували підтвердження реєстрації з визначенням пункту видачі для кожного. Відповідно – до цієї інформації було складено графік одержання літератури. Така форма проведення попереднього інформування й рівномірний розподіл навантаження між пунктами видачі вплинула на статистичні показники групового обслуговування й допомогла уникнути черг на пунктах обслуговування. Протягом трьох днів комплекти одержали 94% студентів першого курсу. Й у 2013 році бібліотека сподівається продовжувати обслуговування студентів за вище описаною технологією.

Одна з нових послуг, яку запропоновано читачам, – доступ до своєї електронної картки через сайт бібліотеки. Цією послугою можна скористатися, як в локальній мережі бібліотеки університету, так і через Інтернет. Зареєструвавшись на сайті, читач може переглянути літературу, яку він має на певний момент. Якщо читач є боржником бібліотеки – електронна картка автоматично блокується.

Крім того, в електронній картці читач може побачити стан свого дистанційного замовлення літератури. Впровадження цієї нової послуги почалося з вересня 2011 р. Читачі бібліотеки можуть скористатися цією послугою для попереднього замовлення: в електронному каталозі знайти літературу й сформувати список. При цьому читач бачить наявність книг у бібліотеці на даний момент. Співробітник, за допомогою бібліотечної системи УФД, одержує попереднє замовлення літератури й виконує його. Замовлення виконується протягом однієї години. Підібрана за попереднім замовленням література зберігається на пункті видачі протягом трьох діб.

Попередній запис

для отримання навчальної літератури
студентами I курсу:
(2012 року):

Введіть свої дані:

Прізвище, ім'я та по батькові:

E-mail:

Спеціальність:
 ▾

Місце видачі:
 Пункт видачі №3 (абонемент №1 кімн.358)

Виберіть дату: ▾

Виберіть час: ▾

Якщо Вам не вдалося оформити заявку, зверніться до чергового адміністратора
по e-mail: library@kture.kharkov.ua
по тел.: 702-14-88, 702-10-73, 702-11-78

Рис. 2. Форма попереднього запису

У процесі виконання замовлення статус документа, що готують до видачі, змінюється. Стан дистанційного замовлення літератури читач може простежити за допомогою електронної картки.

Існують ситуації, за яких виконання дистанційного замовлення не є можливим: якщо всі примірники книги видані

Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства
2013

або електронна картка читача заблокована (боржник, відрахований).

Наприкінці можна відзначити, що web-технології активно використовуються нашою бібліотекою й це дозволяє постійно розширювати спектр послуг для читачів.