

Новые технологии в процессах обслуживания

Шафранова А.А.

Орловский государственный технический университет, Научная библиотека, библиотекарь отдела обслуживания

В настоящее время уровень развития общества связан с возможностью проникновения информационных технологий в различные сферы жизни. И, в первую очередь, это касается образования и науки.

Библиотеки вузов достаточно быстро адаптировались к изменениям, вызванным технологической революцией. Они стали активно осваивать информационные технологии, которые открыли принципиально новые возможности библиотечно-информационного обслуживания пользователей.

Наша библиотека не является исключением. В НБ Орел ГТУ уже около 3 лет ведется комплексная автоматизация библиотечно-библиографических процессов, и помогает в этом АИБС LiberMedia.

АИБС LiberMedia. обладает огромными возможностями по автоматизации обслуживания, которые позволяют усовершенствовать и повысить качество обслуживания и предоставляют ряд дополнительных услуг. За счет того, что данная система основана на технологии штрих кодирования, которая позволяет отказаться от традиционных формуляров:

- Процесс выдачи/возврата документов сводится к считыванию штрих-кода с читательского билета и с книги. Для большей оперативности предусмотрен режим только возврата.
- Одновременно в электронном каталоге и в электронной картотеке читателей делается соответствующая отметка, что тем самым позволяет автоматически вести статистику.
- Соответственно система дает оперативную информацию о состоянии каждого экземпляра: выдается ли он, на какой срок или уже выдан.

- Система позволяет предусмотреть сроки выдачи на все виды документов. Все данные такого рода задает в LiberMedia администратор.

- LiberMedia помогает решать проблемы читательской задолженности, закрывая абоненты должников. Возможно также ведение системы штрафов.

Работа с пользователями в LiberMedia ведется с помощью модуля «Читатели» он позволяет автоматизировать основную работу библиотеки с читателем с помощью таких функций как:

- Карточка читателя
- Регистрация выдачи/возврата документов
- Переписка с читателем
- Предварительные заказы от читателей на комплектование
- Бронирование документов читателями
- Выдача в читальный зал, на непродолжительный срок или

на учебный год.

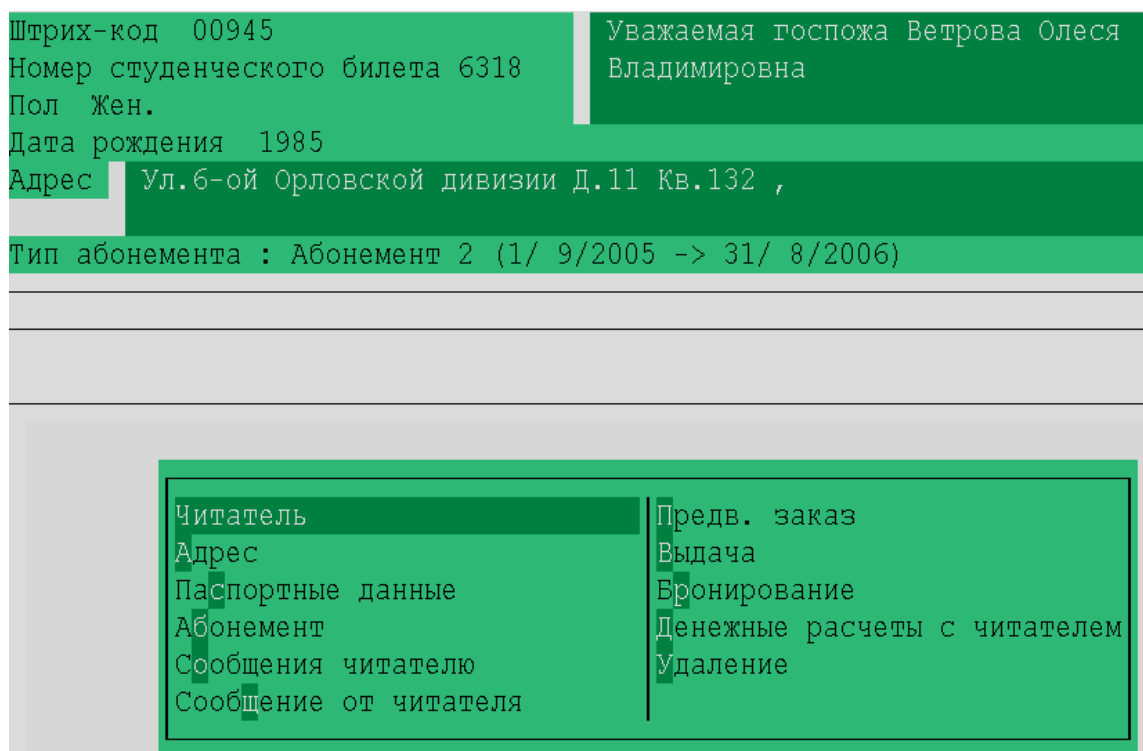


Рисунок 1 - Работа в АИБС "LiberMedia" в модуле "Читатель"

Система удобна тем, что позволяет настроить последовательность ввода данных и поэтому первый пункт меню, к которому следует обратиться это «Порядок заполнения». Здесь все необходимые для заполнения поля отмечаются клавишей пробел, и остается лишь подтвердить свой выбор клавишей «Ввод». Следует отметить, что операция эта проводится однократно и все выбранные параметры автоматически сохраняются до тех пор, пока сотруднику не потребуется, что-либо изменить.

После того как система настроена, преступаем к вводу читателя в базу.

Поле, с которого начинается этот процесс «Сверка на дублетность» является еще и поисковым, поиск возможно вести по таким параметрам как штрих-код, фамилия, и номер читательского билета. Если же вводится новый читатель, начинать нужно с фамилии, и система либо выдаст список совпадений, либо предложит ввести еще не записанного читателя.

После чего открывается следующее окно «Читатель», в котором необходимо ввести штрих-код с помощью сканера либо с клавиатуры, обращение и пол выбираем из нормативного списка, вводим имя и отчество читателя.

После чего переходим к адресным данным. Для каждого адреса указывается способ рассылки писем, для использования функции переписки с читателем. Сам адрес заполняется произвольным текстом, а город можно выбрать из нормативного списка. Для сотрудников и преподавателей заполняется еще и пункт служебный адрес.

Следующее поле, к которому направляет система «Паспортные данные». Для сотрудников и преподавателей с помощью нормативного списка заполняется пункт «Профессия», указываем «Дату рождения» нашего читателя, «Читательскую группу», для студентов – «Факультет», «Группу» и «Номер читательского билета».

И последнее, что необходимо сделать - это определить «Тип абонемента» и проставить регистрацию – делается это следующим способом – из списка выбираем нужный отдел, проставляем начальную дату записи - автоматически проставляется и конечная дата. Конечная дата, кстати, зависит от выбранного нами тарифа, который выбирается также из списка: «Дополнительный», «Основной», «Художественный» и «Читальный зал». Каждый из тарифов определяет, какое количество документов выдается читателю и на какой срок.

В результате всех перечисленных действий получается «Читательская карточка» с необходимым минимумом данных. В верхней части - карточка, в нижней – меню, с помощью которого можно отредактировать данные читателя.

Процесс выдачи происходит следующим образом, открываем пункт «Выдача» и при помощи считывателя или просто с клавиатуры вводится штрих-код документа, и данные автоматически заносятся в формуляр читателя. Если читатель сдает литературу, то необходимую запись нужно выделить и нажать клавишу «Delete». К тому же предусмотрен режим только возврата документов, что еще более упрощает процесс до считывания штрих-кода.

Послания читателю составляются в поле Сообщения. Читатель сможет их прочитать в режиме удаленного доступа, либо ознакомится с ним при очередном посещении абонемента. В последнем случае читателя знакомит с сообщением сотрудник абонемента.

Штрих-код 00945		Уважаемая госпожа Ветрова Олеся Владимировна	
Номер студенческого билета 6318			
Пол Жен.			
Дата рождения 1985			
Адрес	Ул.6-ой Орловской дивизии Д.11 Кв.132 ,		
Тип абонемента : Абонемент 2 (1/ 9/2005 -> 31/ 8/2006)			
Сообщение			
Содержание	Напоминаем, что срок сдачи литературы истек 28.02.2006_		
Дата			
Сообщение			

Рисунок 2 - Сообщения читателю

LiberMedia позволяет вести различные виды статистического учета, необходимого для получения наиболее полных сведений о фондах и о читателях.

Статистику выдач можно вести по таким параметрам как возрастная категория, читательская группа, носитель и т.д.

Можно получить данные не только по каждому из признаков, но и для любых их комбинаций. Есть возможность вести учет заказов от читателей, а также письменных напоминаний, и уведомлений о штрафах, направленных читателям, учет заказов на бронирование, аннулированные и удовлетворенные заказы.

Для того, чтобы внедрить и научиться эффективно использовать все возможности LiberMedia, требуется достаточно продолжительный промежуток времени. На данном этапе электронное обслуживание читателей ведется в НБО, ОХФ, ЗЭИ, частично в отделе художественной литературы. В настоящее время идет организация рабочего места для читателей – с каталогом общего доступа.

С этого года планируется начать ретро ввод литературы на абонементе №1 и в читальном зале №1.