

МЕЧТЫ И СВЕРШЕНИЯ ОНЛАЙН-ОБСЛУЖИВАНИЯ

Церемония награждения



Вологодская областная универсальная научная библиотека им. И.В. Бабушкина (ВОУНБ) участвовала в конкурсе, объявленном РБА и компанией «ЗМ Россия», «Оптимизация деятельности библиотеки на основе новых технологий». Среди соревнующихся были более 50 библиотек из разных городов РФ, а победителей выбирали в двух номинациях «Свершения» и «Мечты». Наш проект «Новые online-услуги Вологодской областной универсальной научной библиотеки», предоставляющий возможности дистанционного обслуживания читателей, был признан лучшим в номинации «Свершения». Своим опытом участия мы и хотим поделиться. Название номинации звучало несколько пафосно, и это сначала нас напугало. Что означают свершения? Великие дела, высокие поступки... А что у нас?



Маргарита Самуиловна ВОЛКОВА,
заместитель директора Вологодской областной
универсальной научной библиотеки им. И.В. Бабушкина

Трудовые будни, полные забот, желание сделать своё дело как можно лучше в предлагаемых обстоятельствах. А обстоятельства эти самые, ох, как непросты! В условиях финансово-экономического кризиса в Вологодской области расходные статьи регионального бюджета сокращаются, что, естественно, отражается и на финансировании библиотеки. В результате многие планы, в том числе и по внедрению автоматизированной книговыдачи, оказались под угрозой. Тем не менее накоплен немалый опыт, поэтому мы приняли решение участвовать в конкурсе.

В результате многолетней работы в области информационного обслуживания пришли к выводу: какие бы финансовые (работаем в состоянии хронического недофинансирования), кадровые и другие проблемы не стояли перед библиотекой, она не сможет развиваться и быть конкурентоспособной без соответствия её информационных и технологических возможностей требованиям пользователя. Поэтому приоритетной задачей является внедрение и развитие новых информационных технологий и услуг. Заведующая отделом автоматизации Ирина Саватеева, ведущий программист Дмитрий Клышов являются генераторами и сами же и исполнителями.

ЧТО ВОСТРЕБОВАНО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМИ?

В настоящее время ВОУНБ оказывает широкий спектр библиотечно-информационных и социокультурных услуг как непосредственно в библиотеке, так и в режиме удалённого доступа. У читателя появилась возможность выбора

между обращением в реальную библиотеку или к виртуальным ресурсам. Обслуживание удалённых пользователей осуществляется с помощью веб-сайта, виртуальных читальных залов других библиотек; межбиблиотечного абонемента и электронной доставки документов.

Со стороны виртуальных посетителей отмечается стабильный интерес к библиотеке, её ресурсам,

Библиотека не сможет развиваться и быть конкурентоспособной без соответствия её информационных и технологических возможностей требованиям пользователя.

сервисам и предложениям. Анализ эффективности работы сайта показывает, что с каждым годом растёт количество людей, обратившихся к услугам в режиме онлайн. Так, число обращений удалённых пользователей в 2011 г. составило 267 739, в 2012-м – 425 088, в 2013-м – 579 021, а к концу 2014-го – уже 673 043.

Веб-сайт (<http://www.booksite.ru>) обеспечивает доступ к электронному каталогу библиотеки, в котором более 1 млн записей, Сводному каталогу библиотек Вологодской области и Электронной полнотекстовой библиотеке, в том числе к мультимедийному ресурсу «Память Вологды», а также виртуальной справочной службе и службе электронной доставки документов.

ИКТ значительно увеличили перечень и видовые характеристики услуг населению независимо от места проживания, но в соответствии с личными потребностями каждого человека. При этом мы решаем задачи закрепления за библиотекой имиджа ведущего регионального информационного центра; улучшения качества обслуживания; расширения аудитории и спектра услуг; создания комфортных условий доступа к информации; привлечения дополнительных средств, что для нас имеет чрезвычайно важное значение.

В 2013–2014 гг. ВОУНБ сделала ещё несколько шагов навстречу нашим читателям. Были разработаны и внедрены удалённый заказ книг из отдела хранения основного фонда, онлайн-заказ документов из ЭК для абонентов МБА (муниципальных библиотек), автоматизирована регистрация посетителей, центральные страницы сайта адаптированы для нужд слабовидящих, для удобства поль-

У читателя появилась возможность выбора между обращением в реальную библиотеку или к виртуальным ресурсам.

зователей упрощена система поиска в ЭК (АБИС «ОРАС-Global»), есть возможность контекстного поиска в полнотекстовых БД, внедрена автоматизированная распечатка требований на издание от библиографической записи в электронном каталоге.

Использовались новые формы взаимодействия с читателями через сайт. С января 2013 г. предоставляется новая услуга «Online консультации». В режиме реального времени пользователь может пообщаться со специалистом, задать вопрос о библиотечных мероприятиях, проконсультироваться о правилах пользования электронными и другими ресурсами, узнать о наличии нужного документа. В течение 2013 г. было дано 493 консультации, за 2014 г. число обращений выросло вдвое – 896.

Создана программа для проведения интернет-голосований (опросов), использовавшаяся при

Презентация проекта для СМИ



проведении областного конкурса «Вологодская книга года». На рекламных изданиях, выпускаемых библиотекой, с октября 2013 г. проставляется barcod, позволяющий перейти на наш сайт, что повышает эффективность подобных материалов.

В декабре 2013 г. на сайте размещена виртуальная экскурсия по библиотеке в формате 3D. Этот визитный ролик знакомит с интерьерами библиотеки.

ЭЛЕКТРОННЫЙ ПЛАТЁЖ

Подобные мероприятия осуществляются многими библиотеками, сегодня трудно ими кого-либо удивить. Нашим новшеством, впервые предлагаемым российскими библиотеками, стали online-заказ (<http://www.booksite.ru/zakaz/index.php>) электронных копий документов, составление тематических списков, редактирование библиографических списков и их оплата посредством электронных платежей.

ЭДД осуществляется в соответствии с IV частью Гражданского кодекса РФ в объёме, не нарушающем законодательства о правах на результаты интеллектуальной деятельности и требований по обеспечению сохранности фондов. После получения заказа и проверки наличия требуемого источника в фонде ВОУНБ, заказчику направляется уведомление о возможности выполнения заказа и его стоимости.

Оплатить заказ можно с помощью банковских карт в любой электронной валюте, сервисов «мобильная коммерция» (МТС, Мегафон, TELE2, Билайн), платежей через интернет-банк, банкоматы, терминалы мгновенной оплаты, а также приложения для iPhone. Подчеркнём, что, воспользовавшись этой же технологией, пользователь может при желании перечислить благотворительный взнос на счёт библиотеки.

Каковы результаты? Услуга предоставляется с февраля 2014 г. В течение года к ней обратились 208 пользователей, ими было сделано 198 заказов на электронные копии и 10 заказов на составление тематических списков литературы, редактирование списков. Доход библиотеки составил 17 824,5 руб. Итоги за столь короткий срок, естест-

венно, не выглядят грандиозными, но облагораживающими – безусловно. Кроме того, результаты измеряются не только количественными показателями. Пользователи ориентированы на оперативность, ценят удобство. Их отклики подтверждают, что их привлекает возможность получить услугу, не выходя из дома. Это экономит время, обеспечивает оперативность предоставления информации, работает на библиотеку в контексте растущей конкуренции в информационном поле.

В настоящее время ВОУНБ объявлена благотворительная акция «Подари библиотеке книгу», предполагающая и пожертвования на приобретение книг. Благотворительные взносы можно делать посредством библиотечного сайта через системы электронных платежей. Полагаем, что наш опыт может быть интересен другим библиотекам России и применён ими в собственной практике.

Вот об этом мы и рассказали в заявке, поданной на конкурс, и выиграли! Наша победа стала подарком для библиотеки в год её 95-летия. Что последовало вслед за этим? В августе 2014 г. «награда наша героя», мы получили 10 тыс. RFID-меток, три универсальные станции библиотекаря для их программирования и функцию программирования меток в АБИС «ОРАС-Global». Торжественная церемония награждения состоялась при активном участии сотрудников компании «ЗМ Россия», начальника Департамента культуры, туризма и охраны объектов культурного наследия Вологодской области В. Осиповского. Нас пришли поздравить коллеги из городских библиотек всех систем и ведомств, приехали и из области.

На абонементе звучала музыка, приветственные речи, царил атмосфера праздника. Все имели возможность посмотреть установленное оборудование – универсальные рабочие станции, позволяющие максимально оптимизировать работу библиотекарей с читателями и фондом, автоматизировать процессы выдачи и приёма книг. Программа мероприятия предусматривала также лекции для сотрудников библио-

тек. Перед собравшимися выступила директор ВОУНБ им. И.В. Бабушкина Татьяна Буханцева с докладом «Инновационные процессы в сфере библиотечно-информационного обслуживания: практика Вологодской областной универсальной научной библиотеки» и директор отдела «Решения для библиотек» компании «ЗМ Россия» Андрей Иванов с докладом «Радиочастотная технология для библиотек нового поколения». Таким образом, торжественная церемония награждения завершилась результативным, мы уверены, общением, расширившим профессиональный кругозор библиотекарей.

Наше участие в конкурсе имело продолжение и далеко идущие последствия. Помимо оборудования для автоматизированной книговыдачи стоимостью 300 тыс. руб., полученного в качестве награды, библиотека заручилась поддержкой Департамента культуры, туризма и охраны культурного наследия Вологодской области. В результате были выделены 650 тыс. руб. для дальнейшей модернизации библиотеки, оснащения её техническими средствами на основе RFID-технологий. Сейчас полным ходом идёт простановка RFID-меток на фонд абонементов, самого востребованного пользователями отдела. Не кажется ли вам, что название номинации конкурса определило дальнейший ход событий?! А коллегам мы советуем: дерзайте, участвуйте в конкурсах – это прекрасная возможность заявить о себе, открыть новые горизонты, воплотить свои мечты в жизнь.

Демонстрация нового оборудования

