

Проблеми впровадження автоматизованого обслуговування й деякі шляхи їх вирішення

Розглядається історія створення автоматизованої системи обслуговування читачів бібліотеки. Висвітлюються проблеми, що виникали під час впровадження окремих складових частин цієї системи, практика використання соціологічних методів для їх вирішення, зокрема бібліотечного експерименту.

1. Реальні переваги автоматизованого обслуговування для читачів

Центральна наукова бібліотека (ЦНБ) Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна відіграє найважливішу роль у забезпеченні інформаційним і бібліотечним обслуговуванням наукового та навчального процесів одного з найстаріших університетів Східної Європи, який відзначає свій 200-літній ювілей. З самого початку заснування бібліотеки вона є одним з основних підрозділів університету, який сьогодні має 18 факультетів, центри довузівської, міжнародної, післядипломної освіти. Підготовка фахівців у Харківському національному університеті здійснюється за 115 спеціальностями та спеціалізаціями, охоплює весь спектр сучасної класичної університетської освіти. Університет є також одним із найбільших наукових центрів України, в якому представлені практично всі напрямки сучасної фундаментальної науки. До складу університету входять науково-дослідні інститути хімії, біології, астрономії, Фізико-інженерний інститут, Інститут високих технологій. Науковці університету співпрацюють за міжнародними програмами з вченими США, Канади, Росії, Німеччини, Туреччини, Китаю, Японії, Швейцарії, Бол-

гарії, Англії та інших країн світу.

Існування ЦНБ саме в такому класичному університеті - це не тільки велика честь, а й значна відповідальність, постійне усвідомлення необхідності підвищення своєї ролі, вдосконалення діяльності. За сучасних умов єдиним шляхом реалізації основних функцій ЦНБ є своєчасне, а точніше випереджене, інформування та бібліотечне обслуговування за допомогою новітніх комп'ютерних технологій.

В бібліотеці з самого початку впровадження новітніх технологій, а саме з 1991 р., коли почалось створення електронного каталога, головною метою була організація такої системи обслуговування, щоб читачі відчули реальні переваги впровадження автоматизації, рефреном весь час звучала фраза "Ми працюємо для читачів".

Минуло 14 років з того часу, коли в ЦНБ з'явився перший комп'ютер. ЦНБ пройшла шлях від локальних автоматизованих робочих місць до функціонування комп'ютерної мережі (64 комп'ютери), до якої входять дві локальні мережі: автоматизована бібліотечна мережа "Лібер" та Інтернет-мережа, що підключена до мережі університету. Щорічно обслуговується близько 50 тис. користувачів, книговидача складає понад 1 млн примірників на

різних носіях, видається близько 100 тис. довідок в автоматизованому режимі. Для читачів працюють 7 абонементів, 11 читальних залів, 2 спеціалізованих зали каталогів, Центр Інтернет-технологій, інформаційний Центр "Вікно в Америку"; створено власний сайт: <http://www.univer.kharkov.ua/main/library>.

Реальністю стала автоматизована система обслуговування, складовими частинами якої є: електронний каталог, реєстраційні штрихкодів документи користувачів, автоматизоване обслуговування на абонементі наукової та художньої літератури, в читальних залах, електронні бази даних як придбані, так і створені самостійно.

Бібліотекарі впевнені, що все, що вони впроваджували, було на користь читачам. Отже, про реальні переваги впровадження нових технологій.

Електронний каталог ЦНБ - одна з найважливіших складових якісного обслуговування. Ведеться з 1991 року, відображено понад 300 тис. назв. Електронним каталогом можна користуватися не тільки для пошуку інформації, а для оформлення електронного замовлення (<http://library.univer.kharkov.ua/phpopac/>) як із комп'ютерів ЦНБ, так і через мережу Інтранет університету та Інтернет (цілодобово).

Автоматизація обслуговування на абонементі наукової літератури дозволила не тільки значно прискорити безпосередній час видачі-повернення, але і вперше в історії бібліотеки надати право одержання наукової літератури з центрального книгозбирання додому студентам, починаючи з першого курсу. Збільшена кількість видань, що видаються на цьому абонементі одночасно додому (за умови дотримання читачем термінів повернення): **викладачам - без обмеження кількості примірників, студентам - до 30 прим. книг і журналів.**

Автоматизована програма

дозволяє читачам повертати літературу без "присутності бібліотекаря". З 2002 р. успішно функціонує **абонентська скринька для повернення літератури**, у якій читачі залишають бібліотечні видання. Бібліотека пишається тим, що читачі їй довіряють. Але і, в свою чергу, вона теж довіряє читачам, цінує їх і поважає. Саме тому в читальних залах організовано **відкритий доступ** до фондів. **На абонементі навчальної літератури** кожний читач має право користуватися фондами у відкритому доступі.

Вперше у 2004-2005 навчальному році всім студентам автоматично було подовжено термін користування бібліотекою, за винятком боржників.

За цими результатами стоїть копійка праця всього колективу бібліотеки, палке бажання працівників посісти достойне місце в університеті, працювати на користь читачів так, щоб вони дійсно відчули реальні переваги впровадження нових технологій. І якщо згадувати про початковий період, то потрібно згадати і труднощі освоєння нової техніки, і сумніви, і неоднозначне сприйняття нововведень як читачами, так і працівниками. Що ж дозволяло адміністрації бути впевненою в доцільності своїх планів, проводити роз'яснювальну роботу серед читачів? І тут потрібно відзначити роль І.Г. Левченко як заступника директора з інноваційної діяльності, а потім як директора ЦНБ. Досвід зарубіжних бібліотек, з яким вона постійно знайомилась, бачення майбутнього розвитку тільки з новими технологіями, переконаність у реальності задуманого, її статті у професійних періодичних виданнях, виступи на конференціях, семінарах, заняттях - все це дозволяло рухатись вперед.

Оглядаючись на пройдений шлях, слід зазначити і те, про що ми, звичайно, думаємо, як про теорію - бібліотечну соціологію. Саме використання соціологічних методів під час запровадження інноваційних технологій дозволя-

ло впевнено реалізовувати задумане.

2. Соціологія і бібліотекознавство: взаємозв'язок з поглядом бібліотекаря

Соціологічна практика виробила цілий комплекс методів збору соціологічної інформації: опитування, інтерв'ю, спостереження, тестування, експертна оцінка та інші методи. І допомога соціології була потрібна, *по-перше, для вивчення користувачів.* Що ж користувачі сьогодні очікують від бібліотеки? І які вони, сучасні користувачі? Яка інформація їм потрібна? Саме з цією метою проводились анкетування користувачів, до якого залучались не тільки бібліотекарі, а й майбутні спеціалісти - студенти соціологічного факультету університету. Активно використовувались і такі методи, як опитування, спостереження, інтерв'ю тощо.

Чітке управління процесом запровадження змін і нововведень сьогодні є ключовим елементом у роботі будь-яких організацій. Цей процес управління впровадженням змін, на перший погляд, здається дуже важким. Адже ті технологічні процеси, які зараз впроваджуються, в практиці роботи бібліотек України раніше не використовувалися. Але, разом з тим, нововведення не є чимось зовсім новим, бо у протилежному випадку людство і досі писало б гусячим пером. Процес запровадження нововведень є безперервним. Темп змін прискорюється і не видно жодних ознак його сповільнення. Так, в 1991 р. в ЦНБ з'явився перший комп'ютер, а на сьогодні - їх 64 і відчувається, що їх не вистачає.

Завжди існує спокуса спробувати вирішувати нову проблему за старою схемою. При цьому рішення буде невідповідним - і навіть більше - невідповідність може залишитись непоміченою. Люди, схильні до консерватизму, повинні визнати цей факт і не вводити себе в оману, ніби вони є піонерами. Як же зробити так, щоб все було правильно? Чи є такі уроки, які не дозволяють не помилятися?

Тому, **по-друге**, для управління нововведеннями теж потрібні соціологічні дослідження. На наш погляд, це активне використання такого методу, як експеримент, який поки що недостатньо широко застосовується.

Експеримент – це загальнонауковий метод одержання в контрольованих, керованих умовах нового знання. У соціології він прийшов із галузі наук про природу.

Бібліотечний експеримент є й соціальним, оскільки він вивчає насамперед особистість читача у всьому різноманітті його реальних зв'язків з бібліотекою, книгою. У загальному вигляді бібліотечний експеримент можна визначити як метод, що дозволяє вивчити бібліотечні об'єкти шляхом активного, планомірного впливу безпосередньо або зміною умов (цілком або частково), в яких ці об'єкти знаходяться.

3. Із історії експерименту в ЦНБ (чи існував він раніше, чи це данина моді?)

Штат бібліотеки до 1912 р. – 21 чол. Зусиллями бібліотекаря К.І. Рубинського цей штат зростає. У бібліотеці університету вводиться в практику конкурсний іспит для осіб, які виявили бажання посісти бібліотечну вакансію, тобто проводиться *двотижневий експеримент*, під час якого ведеться спостереження і робляться висновки.

Конкурсанту пропонувалось:

- написати декілька карток для каталогів;
- перекласти з іноземної мови абзац книги;
- відредагувати неправильно написані на іноземних мовах картки;
- визначити, до якого відділу і підвідділу систематичного каталога піднести запропоновану книгу;
- підготувати для оправи декілька періодичних видань зі складною структурою;
- показати повну ознайомленість з організацією роботи бібліотеки, для чого спостерігати за її діяльністю під керівництвом одного із помічників бібліотекаря

протягом двох тижнів.

А в чому ж експеримент?

Бібліотека Харківського університету була однією з перших бібліотек, серед обслуговуючого персоналу якої з'явилися жінки. У 1913 році в бібліотеку за наймом після складання такого двотижневого іспиту були прийняті чотири жінки. Можна собі уявити з якою увагою спостерігав за їх роботою під час конкурсних іспитів К.І. Рубинський, який потім записав: „Продуктивність лиц женского пола не меньше, чем продуктивность работы мужчины, и нет основания закрывать им доступ к штатным должностям в библиотеке”.

У 1989-1993 рр. ЦНБ стала однією з перших вузівських бібліотек, що взяли участь в експерименті Мінвузу України з продажу населенню літератури з обмінних фондів через існуючі тоді букиністичні магазини. *Наукові видання в кількості 4-х і більше примірників, що протягом багатьох років не замовлялись читачами (тобто, не користувались попитом)* продавались безпосередньо в університеті. Було продано більше 10 тисяч книг. Головним результатом експерименту було те, що, навіть вибувши з фондів ЦНБ, книги ці залишались в особистих бібліотеках читачів, продовжуючи служити загальній справі забезпеченості навчального процесу і наукових досліджень вузу.

На початку 90-х років ЦНБ стала проводити роботу щодо запровадження нових технологій. Перший етап – створення електронного каталогу (ЕК). Чи був це експеримент? Якщо проаналізувати з погляду методики проведення цієї роботи, то так. Поставлено завдання створити ЕК на літературу, що надходить до бібліотеки з 1991р. Висунута гіпотеза, що через певний час ЕК повинен активно використовуватись в обслуговуванні користувачів. Розпочалась робота і обов'язково аналізувались результати, корегувались умови цієї роботи.

У 1997 р. існує ЕК, але ще не

використовується в обслуговуванні користувачів. Було зрозумілим, що через короткий час це відбудеться і використання електронного каталогу як елементу автоматизованого обслуговування значно підвищить його якість і оперативність. Документи повинні були мати штрихкодів етикетки для автоматичного зчитування. Під час проведення цього експерименту було ухвалено рішення і про їх виготовлення силами співробітників ЦНБ (перші етикетки були придбані готові).

У вересні 1997 р. розпочинається заміна паперових читачьких квитків на пластикові реєстраційні штрихкодів документи. Пластикові картки мали сучасний дизайн, оформлювались на унікальному обладнанні, що на лізингових умовах було придбано університетом для бібліотеки. Наявність таких штрихкодів реєстраційних документів дозволяла бібліотекареві досить оперативно отримувати доступ до електронних формулярів читачів під час їхнього відвідування бібліотеки.

Коли були створені необхідні умови для запровадження автоматизованого обслуговування (створено ЕК, читачі мали необхідні документи) розпочався експериментальний етап запровадження обслуговування на абонементі наукової літератури. Спочатку це було обслуговування співробітників ЦНБ, потім викладачів. Постійно велось спостереження, було зрозуміло, що автоматизоване обслуговування значно скорочує час оформлення процедури видачі-повернення. Але специфіка абонементу в бібліотеці була така, що на ньому видається не тільки література із книгосховища, на примірники якого створено електронний каталог, а й з центрального книгосховища, де зберігається близько 2 млн. прим. Як же уникнути паралельного існування традиційного обслуговування й автоматизованого? Адже таке паралельне існування не скорочувало, а збільшувало витрати часу.

У жовтні 1999 р. було ухвалено

рішення про початок експерименту з повного автоматизованого обслуговування читачів на абонементі наукової літератури. Бібліотекарі розуміли, що розпочали запроваджувати технологію, яка ще не існувала у місті.

Для реалізації цієї технології необхідно було пройти певні підготовчі етапи:

1. Створивши електронну картотеку читачів, відмовитись від традиційних читацьких формулярів (відмовились, але оскільки, експеримент тривав, то спочатку поставили їх у шафу). Паралельно довелося відмовитись і від обов'язкового підпису користувача на бланку замовлення. Були впевнені, що автоматизований облік видачі дозволить уникнути помилок при закріпленні книги в електронній формі.

2. Розпочати процес ретроспективної конверсії карткового каталогу, але на ту частину фонду, яка активно видається. Для цього був обраний шлях ручного введення до електронного каталогу замовлення читача: цей процес здійснювався після того, як замовлення було виконано відділом книгосховища до моменту видачі на абонементі.

3. Створити тимчасову групу співробітників із різних відділів для здійснення ретровведення бібліографічних описів до ЕК.

На початку експерименту, який планувався на рік і проходив під постійним контролем (бо завжди існував шлях повернення назад), була висунута гіпотеза, що через деякий час обсяг ретроспективної конверсії, яка проводиться безпосередньо для обслуговування користувачів, буде зменшуватись, тому що читачі, особливо студенти, будуть замовляти одні й ті ж самі книги. І ця гіпотеза підтверджується практикою. Через 8 місяців були одержані проміжні результати, коли влітку відбувався процес перевірки заборгованості абонементів перед книгосховищем. Підтвердилось, що автоматизований облік видачі-повернення дозволяє уникнути помилок. Кількість таких помилок значно

зменшилась. Через рік методичною радою бібліотеки були розглянуті підсумки експерименту і ухвалено рішення продовжувати запровадження повного циклу автоматизованого обслуговування.

У вересні 2000 р. було ухвалено рішення про проведення експерименту з обслуговування читачів у читальному залі № 6, який на той час було переобладнано за сприяння Британської Ради. У місті не існувало аналогічної практики обслуговування. Читальний зал має відкритий доступ, і закриту частину фонду, тут же видається і література із центрального книгосховища. Навіщо? Гіпотези:

1. Автоматичне обслуговування дозволить якісно аналізувати використання фонду, а значить комплектувати цей фонд більш виправдано.

2. Автоматичне обслуговування буде сприяти збереженню фонду, тобто завжди можна простежити, хто і коли користувався тим чи іншим виданням.

3. Прискорюється процес видачі.

Було ухвалено також і принципово нове рішення: електронна картотека читального залу № 6 є складовою частиною загальної електронної картотеки. Це дозволить вести роботу з попередження і ліквідації читацької заборгованості не тільки на абонементі, а і в читальних залах.

Підсумки експерименту були підбиті після закінчення навчального року. Дійсно, прискорилося обслуговування, стало можливим не тільки якісно аналізувати використання фонду, а й у дуже короткі терміни здійснювати перевірку (переоблік) підсобних фондів читальних залів. Єдина електронна картотека дозволяла попереджувати і сприяла ліквідації читацької заборгованості на абонементі. Практика такого автоматизованого обслуговування поширилась і на інші читальні зали: №№ 1,2,4. Спостереження тривало. Через деякий час стало зрозумілим, що не завжди все вдавалось так, як хотілось, як планувалось. Напри-

клад, не підтвердилась гіпотеза, що автоматизоване обслуговування буде сприяти збереженню фондів, тому, що завжди можна простежити, хто і коли користувався тим чи іншим виданням. Чому? Читачі не погоджувались з пред'явленими претензіями, виникали конфлікти. Бібліотечні експерименти пов'язані з користувачами, тому вкрай важливо при їх проведенні враховувати „природу” людини та моральні критерії, можливі наслідки впливу на особу читача. Крім того, стало зрозумілим, що у такому автоматизованому читальному залі у бібліотекаря, що зайнятий біля комп'ютера фіксуванням видачі-повернення літератури, не вистачає як часу, так і уваги на спостереження за фондом, надання індивідуальної допомоги читачам. У жовтні 2004 року було ухвалено рішення тимчасово припинити автоматизоване обслуговування у читальних залах у такому режимі. Було вирішено, що більш доцільною є організація у кожному залі доступу до електронного каталогу з електронним замовленням. Комп'ютери з таким доступом до електронного каталогу з'явилися у читальних залах № 1 (правової та бізнес-інформації), № 4 (для викладачів і науковців), № 2 (для студентів природничих факультетів). Експеримент продовжується.

Не завжди вистачає часу на оформлення всіх звітів про етапи експериментів. Але практика впровадження нових технологій в експериментальному порядку в ЦНБ підтвердила, що, якщо враховувати всі моменти, то це один із ефективних шляхів розвитку ЦНБ, шлях значного підвищення якості обслуговування.

Саме таке запровадження дозволяє підтвердити (або спростувати) правильність обраної технології, дозволяє вирішити поставлене завдання на порівняно обмеженій дільниці, тим самим локалізуючи втрати від припущених помилок, дозволяє скорочувати час на реалізацію тих чи інших завдань.