

Новосибирский государственный
университет экономики и управления



Автоматизация работы с читательской задолженностью на базе АБИС VIRTUA

Докладчик: Ольшанникова Н. А.

**III ЕЖЕГОДНАЯ ВСТРЕЧА РОССИЙСКОЙ ГРУППЫ
ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ VTLS**

НБ ЮУрГУ

**Челябинск
6-9 декабря 2010 г.**

С библиотечной системой VIRTUA корпорации VTLS (Virginia Techology Library System, США, Вирджиния) библиотека Новосибирского государственного университета экономики и управления работает с 2004 года. На процессе перехода к работе с помощью данной программы подробно я останавливаться не буду. Скажу лишь, что в отделе абонементов автоматизированная книговыдача была налажена уже в сентябре 2004 года.

Автоматизированная библиотечная система VTLS (Virginia Techology Library System, США, Вирджиния), позволила нам найти новые подходы к организации и управлению процессом обслуживания в целом и отдельными его элементами. Сегодня я хочу подробно остановиться на проблеме актуальной для всех библиотек, а именно - управлении читательской задолженностью.

В настоящее время на первый план выходит вопрос повышения качества обслуживания пользователей. Наличие большого количества невозвращенных книг является существенным сдерживающим фактором при решении данного вопроса, так как влечет за собой большое количество отказов. По нормативам книгообеспеченности вуз приобретает один экземпляр книги на двух потенциальных читателей. И этого было бы вполне достаточно, если бы некоторые «любители чтения» по окончании курса из года в год не **забывали** сдавать книги, которые им уже не нужны.

На сегодняшний день в нашей библиотеке насчитывается 1760 должников, что составляет 18% от общего количества пользователей. На руках у них находится 6743 экземпляров «просроченных» книг, что составило 20% от общей суммы книговыдач. Иными словами примерно каждая пятая книга задерживается пользователями на тот или иной срок.

Работа, ежегодно проводимая нами в данном направлении, позволяет возвращать в библиотеку значительное количество книг. Так за текущий год количество задержанных книг снизилось на 3705 экземпляров. На диаграмме вы можете увидеть, что количество задержанных пользователями книг постоянно снижается.

Ни для кого не является секретом, что основная причина невозвращения читателями-должниками литературы - забывчивость студентов, которая в свою очередь является следствием их высокой учебной нагрузки. Поэтому в качестве главного метода для решения данной проблемы мы выбрали постоянное информирование пользователей о наличии библиотечной задолженности.

До недавнего времени осуществление этого процесса требовало больших затрат времени и сил. Письма-напоминания писались вручную и рассылались по почте.

Внедрение VIRTUA сделало работу с читательской задолженностью более эффективной, так как предоставило несколько дополнительных возможностей для информирования пользователей и при этом значительно сократило временные затраты сотрудников библиотеки.

Во-первых, пользователь теперь может в любое время просмотреть свой электронный формуляр и уточнить количество имеющихся у него на руках документов и сроки их возврата.

Во-вторых, предусмотрена функция самостоятельного продления сроков пользования литературой. Причем система разрешит продление только в том случае, если на издание не будет запроса от другого пользователя, не будут исчерпаны лимиты продлений и не будет пропущен срок возврата. Пароль для открытия формуляра пользователь получает при записи в библиотеку.

В-третьих, программисты сделали настройки, при помощи которых программа по нашим шаблонам сама генерирует письма напоминания и автоматически отправляет их на электронный адрес пользователя. Мы разработали три шаблона. В первом содержится простое напоминание, во втором – предупреждение о возможных санкциях, в третьем указывается сумма штрафа.

Для тех студентов, которые при регистрации не указали свой электронный адрес, мы предусмотрели другую возможность. На сайте

библиотеки в разделе «Читателю» создана страница под названием «Информация для задолжников». Ссылку на эту страницу мы разместили и в электронном каталоге. Список должников систематизирован по институтам и далее по алфавиту. Именно такая структура списка является наиболее удобной для наших пользователей.

Основная часть должников – студенты заочного отделения, люди в основном работающие, появляющиеся в университете часто лишь во время сессий. С внедрением программы VIRTUA у нас появилась дополнительная возможность целенаправленно работать с этой категорией пользователей. Для каждого студента заочного отделения на сайте нашего университета создан «личный кабинет», в котором размещаются сведения о его успеваемости, расписание занятий и консультаций преподавателей. Данный раздел студенты заочники регулярно посещают, так как данные сведения они могут получить только здесь. По согласованию с руководством Института заочного обучения мы разместили в личном кабинете информацию о наличии у студентов библиотечной задолженности. Данная информация генерируется в программе VIRTUA и поступает в Личный кабинет автоматически.

Теперь студент может увидеть какие именно книги он задержал, и на какой срок. А если он возвращает литературу вовремя, в его личном кабинете появляется сообщение «У Вас отсутствует задолженность перед библиотекой».

Кстати, некоторые студенты уже звонили в библиотеку и благодарили за появившуюся возможность напоминания через личный кабинет в компьютере о необходимости возврата книг.

- В автоматизированном режиме устанавливаются также штрафы за несоблюдение сроков возврата, размер которых определяется библиотекой и может быть индивидуален для различных типов читателей и для изданий с различными классами хранения. Начисление штрафов является одним из самых эффективных рычагов борьбы с книжной задолженностью.

Работа по автоматизации процессов обслуживания и предоставлению электронных услуг читателям выходит на первый план, ее необходимо

активно развивать и продолжать, увеличивая удельный вес и качество услуг, связанных с электронными ресурсами. Система VTLS позволяет нам это сделать.

Данные представленные на сайте, ФИО, относятся к 4-ой категории и не могут идентифицировать человека полностью.
Категория 4. Общедоступные ПДн - ПДн, доступ неограниченного круга лиц к которым предоставлен с согласия субъекта ПДн или на которые в соответствии с федеральными законами не распространяется требование соблюдения конфиденциальности

Идентифицировать субъекта можно по его ФИО + паспортные данные, или по ФИО+ адрес и год рождения (тогда это категория 3 ПДн).