

УДК 004.78:[027.08:005.6]

**ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ВОЗМОЖНОСТЕЙ АБИС «УФД/БИБЛИОТЕКА»  
В ПОВЫШЕНИИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ  
ЭЛЕКТРОННОГО ЧИТАЛЬНОГО ЗАЛА НБ ХНУРЭ**



**Влащенко Людмила Георгиевна**, заместитель директора  
научной библиотеки  
Харьковского национального университета радиоэлектроники



**Шахова Ирина Эдвардовна**, заведующая  
сектором электронного читального зала научной библиотеки  
Харьковского национального университета радиоэлектроники

***Аннотация:** в докладе раскрыта тема использования общеизвестных и дополнительных возможностей АБИС «УФД/Библиотека» с целью повышения качества работы электронного читального зала НБ ХНУРЭ. Описана функция учета услуг «Предоставление услуг читателям» для сбора статистики и мониторинга.*

***Ключевые слова:** АБИС «УФД/Библиотека», научная библиотека, электронный читальный зал, учет услуг, статистика, мониторинг, качество услуг.*

Среди методов измерения эффективности библиотеки выделяют: программно-целевой (акцент на формулирование целей и задач,



границ их применения); управленческий (акцент на выявление и удовлетворение информационных потребностей руководителей и лиц, принимающих решения); экспертный (предполагает прямое использование профессионального, практического опыта специалистов для оценки качества работы); естественный метод, основанный на мнении пользователя.

Линч Б. П. [1]

В последние десятилетия, в связи с бурным, просто революционным скачком в развитии информационных технологий, средств получения и передачи данных, ещё более ужесточились требования к эффективности работы библиотеки. Тезис, когда-то вызывавший улыбку: «Информация носится в воздухе...» стал реализуем в повседневной жизни, то есть для библиотек возрос риск потери читательского контингента. В связи с этими причинами всё жёстче ставится вопрос о качестве (эффективности) работы библиотеки. Под термином «качество» часто понимается «соответствие требованиям» и «соответствие целям». В соответствии с первым определением качество библиотечного продукта (услуги) может быть определено на основании наличия соответствия услуги потребностям читателя. В соответствии со вторым - качество должно определяться исходя из соответствия оказываемой услуги тем целям, которые потребитель сформулировал при запросе [2].

Практически ни одна современная вузовская библиотека не обходится без автоматизированной библиотечно-информационной системы (АБИС), используемой для обеспечения учащихся и сотрудников вузов, представляющей



собой базу данных, содержащую издания учебной, учебно-методической и иной литературы, используемой в образовательном процессе, и соответствующую содержательным и количественным характеристикам [3].

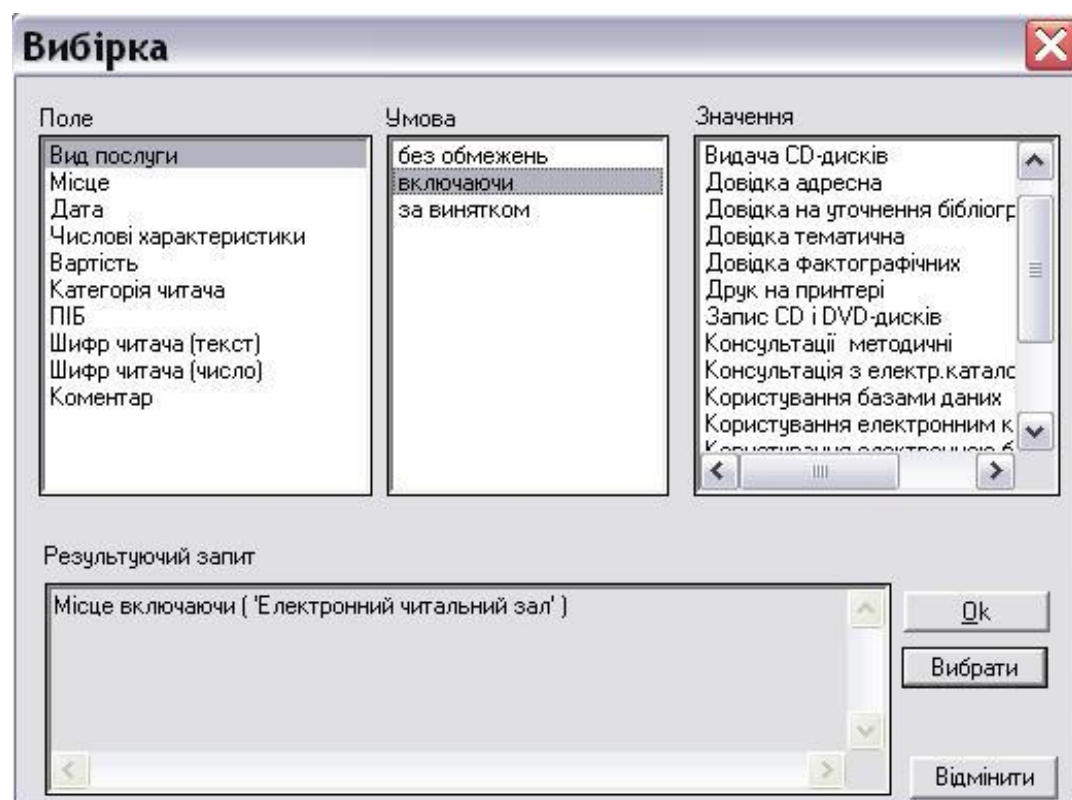
В научной библиотеке Харьковского национального университета радиоэлектроники (ХНУРЭ) АБИС «УФД/Библиотека» используют, наряду с общеизвестными возможностями, для сбора статистических данных при обслуживании пользователей электронного читального зала (ЭЧЗ).

В библиотеке ХНУРЭ система «УФД/Библиотека» задействована во всех библиотечных процессах, начиная от регистрации литературы до списания фонда, от регистрации читателей в библиотеке до подписания обходных листов. ЭЧЗ создан в 2005 году, оборудован 10 ПК и многофункциональным устройством (МФУ). С 1 сентября 2010 года в ЭЧЗ, одном из первых в библиотеке, стали использовать систему для автоматизированного учета предоставленных услуг. Дежурные библиотекари ЭЧЗ помогают читателям в пользовании сайтами библиотеки и вуза, электронным каталогом, разнообразными базами данных (как приобретенными на платной основе, так и в тестовом доступе). В зале можно читать или переписывать на различные носители методическую и учебную литературу, работать со своими файлами, в учебных и образовательных целях, для выполнения различных заданий пользоваться бесплатным Интернетом. Есть возможность распечатать найденную информацию на принтере, отсканировать или сделать копию при помощи ксерокса. Дежурные библиотекари оказывают различную помощь читателям: консультации по поиску в электронном каталоге и сайтам; справки по уточнению библиографических данных; адресные, тематические, фактографические справки; помощь в работе с текстовыми редакторами и так далее.

Для сбора статистики в АБИС «УФД/Библиотека» встроена функция учета услуг «Предоставление услуг читателям». Библиотекарь имеет возможность



самостоятельно управлять этой функцией, например, формировать и изменять список услуг. На изображении показаны виды услуг, которые используют в ЭЧЗ. Есть возможность не только легко фиксировать оказанные услуги, но и впоследствии собирать статистические данные при составлении отчетов по следующим критериям: дата, категория читателя, числовые характеристики (см.рис.1).



**Рисунок 1.** Скриншот выборки по критериям.

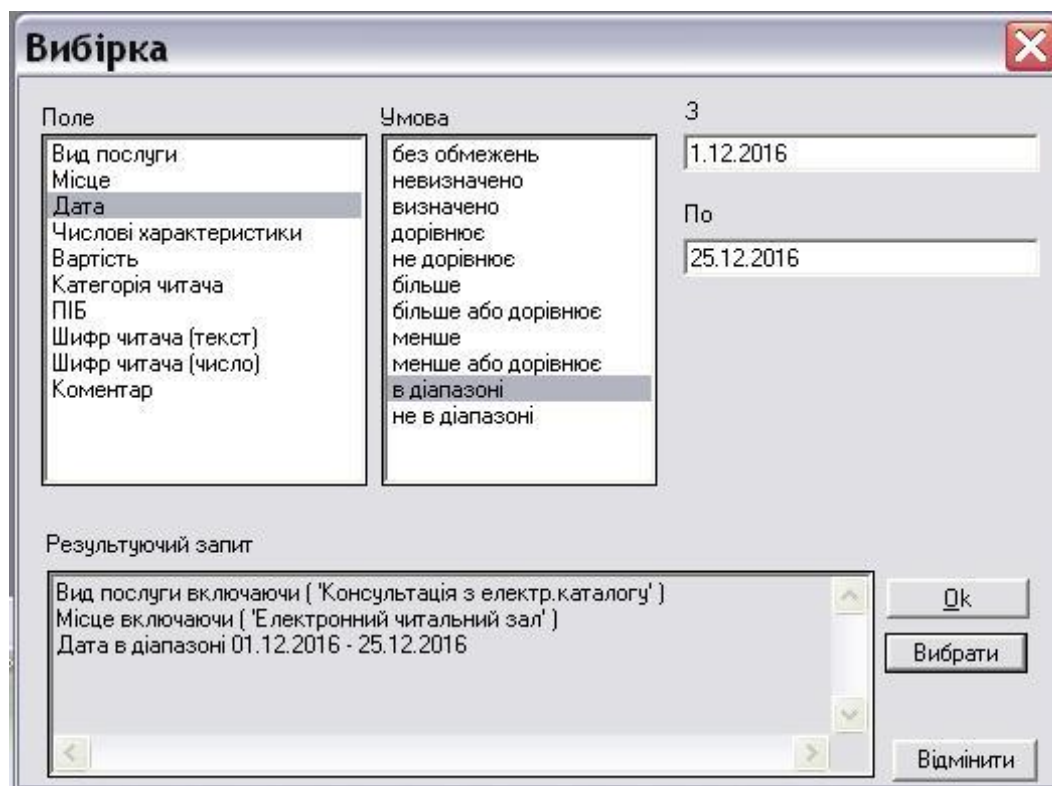
Благодаря функции «Предоставление услуг читателю» появилась возможность мониторить:

- загруженность зала в течении заданного отрезка времени (см. рис.2);
- кто из сотрудников оказал услугу и когда;



- сколько раз читатель воспользовался определенной услугой в течении заданного отрезка времени;
- количество посещений ЭЧЗ читателем (см. рис.3);
- категории читателей, пользующихся услугами ЭЧЗ (студент, научный сотрудник, гость и так далее);
- виды услуг, предоставляемые в ЭЧЗ.

Сочетание параметров поиска можно варьировать в зависимости от поставленной цели.



**Рисунок 2.** Скриншот выборки «Загруженность зала в течении заданного отрезка времени».



Надання послуг читачам

Шифр читача: Рядок: Шифр читача (число) дорічене 11272

1859

Послуга	Місце	Читач	Час	Хто запис	Число харак	Вартість	Комен
Робота зі своїми документами	Електронний читальний зал	ГОЛОЩАПОВ Олег Олександрович	14.02.2017 15:20	GANZUK	1	0,00	
Користування Інтернетом	Електронний читальний зал	ГОЛОЩАПОВ Олег Олександрович	14.02.2017 15:20	GANZUK	1	0,00	
Користування Інтернетом	Електронний читальний зал	ГОЛОЩАПОВ Олег Олександрович	14.02.2017 12:42	GANZUK	1	0,00	
Робота зі своїми документами	Електронний читальний зал	ГОЛОЩАПОВ Олег Олександрович	14.02.2017 12:42	GANZUK	1	0,00	
Користування Інтернетом	Електронний читальний зал	ГОЛОЩАПОВ Олег Олександрович	09.02.2017 13:54	KRAMARENKO	1	0,00	
Робота зі своїми документами	Електронний читальний зал	ГОЛОЩАПОВ Олег Олександрович	09.02.2017 13:54	KRAMARENKO	1	0,00	
Робота зі своїми документами	Електронний читальний зал	ГОЛОЩАПОВ Олег Олександрович	09.02.2017 12:43	KRAMARENKO	1	0,00	
Користування Інтернетом	Електронний читальний зал	ГОЛОЩАПОВ Олег Олександрович	09.02.2017 12:42	KRAMARENKO	1	0,00	
Користування Інтернетом	Електронний читальний зал	ГОЛОЩАПОВ Олег Олександрович	09.02.2017 12:00	KRAMARENKO	1	0,00	
Довідка на уточнення бібліографічних даних	Електронний читальний зал	ГОЛОЩАПОВ Олег Олександрович	09.02.2017 12:00	KRAMARENKO	1	0,00	
Довідка на уточнення бібліографічних даних	Електронний читальний зал	ГОЛОЩАПОВ Олег Олександрович	31.01.2017 11:32	KRAMARENKO	1	0,00	
Робота зі своїми документами	Електронний читальний зал	ГОЛОЩАПОВ Олег Олександрович	24.01.2017 11:46	SHANOVA	1	0,00	
Користування Інтернетом	Електронний читальний зал	ГОЛОЩАПОВ Олег Олександрович	24.01.2017 11:46	SHANOVA	1	0,00	
Довідка на уточнення бібліографічних даних	Електронний читальний зал	ГОЛОЩАПОВ Олег Олександрович	24.01.2017 11:33	KRAMARENKO	1	0,00	
Користування Інтернетом	Електронний читальний зал	ГОЛОЩАПОВ Олег Олександрович	20.01.2017 15:41	KRAMARENKO	1	0,00	
Довідка на уточнення бібліографічних даних	Електронний читальний зал	ГОЛОЩАПОВ Олег Олександрович	20.01.2017 15:40	KRAMARENKO	1	0,00	
Довідка адресна	Електронний читальний зал	ГОЛОЩАПОВ Олег Олександрович	19.01.2017 13:27	KRAMARENKO	1	0,00	
Робота зі своїми документами	Електронний читальний зал	ГОЛОЩАПОВ Олег Олександрович	19.01.2017 13:13	SHANOVA	1	0,00	
Користування Інтернетом	Електронний читальний зал	ГОЛОЩАПОВ Олег Олександрович	19.01.2017 13:13	SHANOVA	1	0,00	
Користування Інтернетом	Електронний читальний зал	ГОЛОЩАПОВ Олег Олександрович	19.01.2017 12:12	SHANOVA	1	0,00	
Користування Інтернетом	Електронний читальний зал	ГОЛОЩАПОВ Олег Олександрович	18.01.2017 16:04	KRAMARENKO	1	0,00	
Користування Інтернетом	Електронний читальний зал	ГОЛОЩАПОВ Олег Олександрович	17.01.2017 11:07	KRAMARENKO	1	0,00	
Консультація з електр. каталогу	Електронний читальний зал	ГОЛОЩАПОВ Олег Олександрович	17.01.2017 11:03	KRAMARENKO	1	0,00	
Користування електронним каталогом	Електронний читальний зал	ГОЛОЩАПОВ Олег Олександрович	17.01.2017 11:01	KRAMARENKO	1	0,00	
Користування електронною бібліотекою	Електронний читальний зал	ГОЛОЩАПОВ Олег Олександрович	16.01.2017 10:55	KRAMARENKO	1	0,00	
Консультація з електр. каталогу	Електронний читальний зал	ГОЛОЩАПОВ Олег Олександрович	16.01.2017 10:55	KRAMARENKO	1	0,00	
Робота зі своїми документами	Електронний читальний зал	ГОЛОЩАПОВ Олег Олександрович	13.01.2017 15:00	KRAMARENKO	1	0,00	
Користування Інтернетом	Електронний читальний зал	ГОЛОЩАПОВ Олег Олександрович	13.01.2017 15:00	KRAMARENKO	1	0,00	
Користування Інтернетом	Електронний читальний зал	ГОЛОЩАПОВ Олег Олександрович	13.01.2017 12:06	KRAMARENKO	1	0,00	
Робота зі своїми документами	Електронний читальний зал	ГОЛОЩАПОВ Олег Олександрович	13.01.2017 12:06	KRAMARENKO	1	0,00	
Користування електронною бібліотекою	Електронний читальний зал	ГОЛОЩАПОВ Олег Олександрович	13.01.2017 10:30	KRAMARENKO	1	0,00	
Користування електронним каталогом	Електронний читальний зал	ГОЛОЩАПОВ Олег Олександрович	13.01.2017 10:29	KRAMARENKO	1	0,00	
Робота зі своїми документами	Електронний читальний зал	ГОЛОЩАПОВ Олег Олександрович	12.01.2017 10:13	KRAMARENKO	1	0,00	
Користування Інтернетом	Електронний читальний зал	ГОЛОЩАПОВ Олег Олександрович	12.01.2017 10:12	KRAMARENKO	1	0,00	
Консультація з електр. каталогу	Електронний читальний зал	ГОЛОЩАПОВ Олег Олександрович	11.01.2017 14:35	KRAMARENKO	1	0,00	
Користування електронною бібліотекою	Електронний читальний зал	ГОЛОЩАПОВ Олег Олександрович	11.01.2017 14:28	KRAMARENKO	1	0,00	
Користування електронним каталогом	Електронний читальний зал	ГОЛОЩАПОВ Олег Олександрович	11.01.2017 14:27	KRAMARENKO	1	0,00	
Користування Інтернетом	Електронний читальний зал	ГОЛОЩАПОВ Олег Олександрович	11.01.2017 13:49	KRAMARENKO	1	0,00	
Користування Інтернетом	Електронний читальний зал	ГОЛОЩАПОВ Олег Олександрович	06.01.2017 10:14	OLEINIK	1	0,00	

Рисунок 3. Количество посещения ЭЧЗ читателем

Сочетание параметров поиска можно варьировать в зависимости от поставленной цели. К сожалению, определить (количественные характеристики) - время оказания услуги довольно сложно, даже применяя автоматизированный подход. На одну и ту же услугу дежурный ЭЧЗ может потратить от нескольких секунд до десятков минут. Например, шифры часто спрашиваемых изданий сотрудники знают наизусть, а запрос читателя, который не знает ни точного названия, ни правильного написания фамилии автора, ни языка, на котором издана книга, приходится «разгадывать» довольно долго. На помощь приходит библиотечная система. При подобном сложном запросе, благодаря АБИС, появилась возможность осуществлять поиск по части названия и нескольким буквам в фамилии автора. После подобного поиска читатели удивлялись: «А как Вы вообще нашли книгу?» Не отражается информация сколько обращений к



электронному каталогу читатель делал при поиске литературы, искал один источник или работал со списком.

Анализ работы зала на основе УФД показал, что использование CD-дисков (приложения к книгам) пользователями электронного читального зала сократилось в связи с тем, что к изданиям перестали прилагать диски и издательства перенаправляют читателей на сайты с дополнительной информацией к журналам и книгам. CD-диск как носитель информации устарел морально, чаще посетитель использует флеш-накопитель.

Продолжая тему использования АБИС «УФД/Библиотека», стоит упомянуть о поле «Примечания» в электронном формуляре читателя. В поле фиксируется информация, которая помогает найти читателя при смене фамилии, отражает данные об академическом отпуске, обходом листе и т.д.

Для оценки эффективности работы ЭЧЗ мы воспользовались одним из методов оценки эффективности деятельности – опросом пользователей (анкетированием). После проведенного анкетирования, посвященного работе зала и комфортности пребывания в нем пользователя, было выяснено, что большинство респондентов высоко оценили качество предоставляемых услуг, работу сотрудников зала, программные продукты, комфортность зала, часы его работы. О желании обновить компьютерную технику пользователи написали в анкетах. Вдохновил один из отзывов: «Возможно, стоит обновить аппаратное обеспечение, например, хорошо подойдет техника компании Apple». Работники зала согласны с этим пожеланием.

Сравнение результатов оценки эффективности работы с целями и задачами дает не только возможность оценить организационную структуру библиотеки с точки зрения повышения эффективности, но может привести к переопределению целей и задач. Результаты исследования эффективности работы покажут, не были ли цели завышены (недостижимы) или занижены (легко преодолимы) [4].



### Список использованных источников информации:

1. Линч Б. П. Оценка работы публичных библиотек / Б. П. Линч // Науч. и техн. б-ки. – 1999. – № 10. – С. 26–33.
2. Абертяев И. А. Критерии оценки эффективности деятельности общедоступных библиотек (консультация) / И. А. Абертяев // Библиотечная орбита : сб. науч.-метод. материалов. – Хабаровск, 2012. – № 21. – С. 47–72.
3. Электронная библиотечная система [Электронный ресурс] // Википедия. – Режим доступа : [https://ru.wikipedia.org/wiki/Электронная\\_библиотечная\\_система](https://ru.wikipedia.org/wiki/Электронная_библиотечная_система). – 10.05.2017.
4. Оценка эффективности и качества работы публичной библиотеки (пакет методических материалов в помощь внедрению «Модельного стандарта деятельности публичной библиотеки») [Электронный ресурс] / сост. Л. В. Куликова. – Санкт-Петербург, 2008. – Режим доступа : [www.rba.ru/content/activities/section/14/metod/kulikova.pdf](http://www.rba.ru/content/activities/section/14/metod/kulikova.pdf). – 10.05.2017.

## ВИКОРИСТАННЯ МОЖЛИВОСТЕЙ АБІС «УФД/БІБЛІОТЕКА» В ПІДВИЩЕННІ ЯКОСТІ РОБОТИ ЕЛЕКТРОННОГО ЧИТАЛЬНОГО ЗАЛУ НБ ХНУРЕ

**Влащенко Л. Г.**, заступник директора наукової бібліотеки Харківського національного університету радіоелектроніки.

**Шахова І. Е.**, завідувачка сектором електронного читального залу наукової бібліотеки Харківського національного університету радіоелектроніки;

*Анотація:* у доповіді розкрита тема використання загальновідомих і додаткових можливостей АБІС «УФД/Бібліотека» з метою підвищення якості





роботи електронного читального залу НБ ХНУРЕ. Описана функція обліку послуг «Надання послуг читачам» для збирання статистики і моніторингу.

**Ключові слова:** АБИС «УФД / Бібліотека», наукова бібліотека, електронний читальний зал, облік послуг, статистика, моніторинг, якість послуг.

## **USING OF THE ALIS "UFD/LIBRARY" CAPABILITIES TO IMPROVE THE QUALITY OF THE KNURE LIBRARIAN ELECTRONIC READING ROOM**

**Shakhova I. E.**, head of the sector, the scientific library

**Vlashchenko L. G.**, the defender of the director, the scientific library

**Annotation:** This article was shown using well-known and additional activities of ALIS "UFD/Library" to improve the quality of the KNURE librarian electronic reading room. Operations of accounting service "Providing user services" to collect statistical data statistics and monitoring were described.

**Keywords:** ALIS "UFD/Library", scientific library, electronic reading room, accounting services, statistics, monitoring, quality of services.

