

Е. В. Соловьёва

УО «Минский инновационный университет»

ПРИМЕНЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В БИБЛИОТЕКЕ «МИНСКОГО ИННОВАЦИОННОГО УНИВЕРСИТЕТА» ПРИ КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОМ ОБСЛУЖИВАНИИ

Аннотация. В статье рассматривается теоретический аспект понятий клиентоориентированность и клиент, а также применение информационных технологий, которые действуют на базе библиотеки УО «Минский инновационный университет», как одно из направлений клиентоориентированного обслуживания

Ключевые слова: информационные технологии, автоматизация, клиент, клиентоориентированность, клиентоориентированное обслуживание.

Для цитирования. Соловьёва, Е. В. Применение информационных технологий в библиотеке «Минского инновационного университета» при клиентоориентированном обслуживании / Е. В. Соловьёва // Библиотеки в информационном обществе: сохранение традиций и развитие новых технологий. Тема 2020 года – «Библиотека и наука: взаимодействие и перспективы развития» : докл. IV Междунар. науч. конф., посвящ. 60-летию Белорус. с.-х. б-ки, Минск, 3–4 дек. 2020 г. / Белорус. с.-х. б-ка им. И. С. Лупиновича Нац. акад. наук Беларуси ; редкол.: Ю. О. Каракулько (отв. ред.) [и др.]. – Минск, 2020. – С. 236–241.

E. V. Solovyova

«Minsk Innovation University», Minsk, Belarus

APPLICATION OF INFORMATION TECHNOLOGIES AT CUSTOMER-ORIENTED SERVICES IN THE MINSK INNOVATIVE UNIVERSITY LIBRARY

Abstract. The article considers a theoretical aspect of the concepts ‘customer focus and a client’, as well as the use of information technologies which operate on the basis of the library of the Minsk Innovation University as one of the areas of customer-oriented services.

Keywords: information technology, automation, a client, customer focus, customer service.

For citation. Solovyova E. V. Application of information technologies at customer-oriented services in the Minsk Innovative University Library. Libraries in the information society: preserving traditions and developing new technologies. The theme for 2020 – «A library and science: interaction and prospects for development»:

proceedings of the IV international scientific conference, dedicated to the 60th anniversary of the Belarus Agricultural Library, Minsk, December 3–4, 2020. Minsk, 2020, pp. 236–241 (in Russian).

Существование вузовской библиотеки определяется её пользой для студента и университета в целом, что находит выражение в её функциях, реализация которых предопределяет содержание деятельности библиотеки, её структуру и технологии. На модификацию вузовской библиотеки влияют образовательные стандарты, а также требования, предъявляемые к деятельности высших учебных заведений. Все чаще библиотека рассматривается не только как сопровождающее подразделение, которое обеспечивает информационную поддержку, но и как дополнительное звено в процессе обучения. Современный выпускник вуза должен обладать определенным набором общекультурных, общепрофессиональных, профессиональных и практических навыков, среди которых те, что формируются при участии библиотеки. Это такие навыки как: поиск, хранение и обработка информации, умение её анализировать и предоставлять результаты. В связи с этим возрастают информационные запросы пользователей.

Понятие клиентоориентированности пришло в библиотечное дело из маркетинга. По мнению Джозела Баркера формулировка клиентоориентированности в том, что если организация не может удовлетворить запросы клиента, то следует либо сменить категорию клиентов, либо пересмотреть парадигма деятельности [1]. К библиотеке вуза применима только вторая часть данного высказывания, так как клиенты являются неизменной категорией. Поэтому для реализации клиентоориентированного подхода нужно выработать новую систему сервисов, услуг и методов обслуживания.

Ю. Н. Столяров определил в качестве клиентов самых активных читателей, которые обеспечивают наибольшую посещаемость и книговыдачу [2]. В свою очередь, основываясь на системном подходе Ю. Н. Столярова, А. И. Земсков считает, что клиент библиотеки – это член общества, которого библиотека обязалась обслуживать информацией, зафиксированных на любых носителях [3]. Но, как показывает практика, библиотеки

считают клиентами каждого пользователя, который нуждается в информации.

Большинство учёных в библиотечном деле считают, что клиентоориентированный подход – это целенаправленная деятельность библиотеки на удовлетворение потребностей клиента [4]. Следует отметить что «Руководство ИФЛА по работе публичных библиотек» объясняет понятие «клиентоориентированность» как главную стратегию деятельности любой современной организации или предприятия, включая библиотеку. Следует отметить, что в основе формирования понятий «клиент» и «клиентоориентированности» лежит единый принцип построения форм обслуживания для всех библиотек [5]. Но в тоже время если для публичных библиотек клиент – это любой пользователь, то для вузовской библиотеки клиентами являются определенные категории пользователей (студенты, профессорско-преподавательский состав, научные работники, бакалавры, аспиранты, магистранты, сотрудники университета).

Для удовлетворения потребностей клиентов библиотеке необходимо формировать набор сервисов, программ и форм обслуживания, которые позволяют более полно и качественно обеспечить информацией ту или иную категорию пользователей. Поэтому актуальным направлением библиотеки Минского инновационного университета является поиск новых путей решения традиционных задач, которые перед ней стоят.

Наиболее посещаемой категорией клиентов в нашей библиотеке являются студенты. Автоматизация позволила существенно изменить традиционные процессы. Так для оперативного обслуживания в университете создан информационный сервис «Интегрированная информационная система» (см. Рисунок 1).

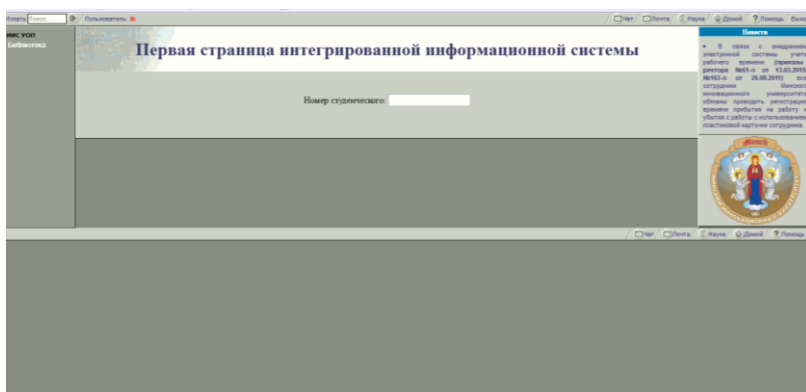


Рисунок 1 – Интегрированная информационная система

Данная система упрощает работу библиотекаря, так как не нужно заводить формуляр, на который тратиться около 5 минут. Достаточно просто отсканировать штрих-код студенческого билета. Данные о студенте (Ф.И.О., факультет, курс, форма обучения) уже внесены в общую систему и содержаться в карточке пользователя, что позволяет более полно подбирать литературу для пользователя (см. Рисунок 2).

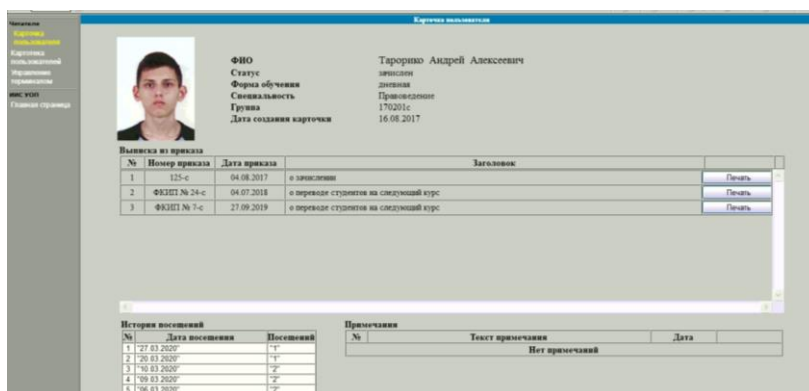


Рисунок 2 – Карточка пользователя

Функции «Интегрированной информационной системы» в разделе библиотека:

1. Ежедневный учёт посещений.
2. Ежедневный учёт пользователей.

3. Регистрация и выбытие пользователей.
4. Статистика.

Но не смотря на все плюсы, в системе также есть и минусы, которые требуют доработки. Данная база не ведет учёт книговыдач, мы не можем увидеть какая литература выдавалась студенту. Это учитывается только в книжном формуляре.

В настоящее время обеспечить потребности клиентов без применения информационных технологий невозможно. Так же не все студенты могут посетить библиотеку в удобное для них время. В связи с этим с 2020 года библиотека МИУ приобретает для своих клиентов базу данных «ЛитРес», которая позволяет удалённо пользоваться закупленными электронными учебниками и учебными пособиями. Что значительно упрощает образовательный процесс.

Исходя из вышеизложенной информации можно увидеть, что библиотека МИУ является ресурсной базой университета, которая обеспечивает образовательный процесс. Клиентоориентированность в библиотеке понимается как умение выявлять потребности клиента и обеспечивать их обслуживание в форме, удобной для конкретного пользователя, что является одним из ведущих направлений работы не только библиотеки, но и университета в целом.

Список использованных источников:

1. Баркер, Дж. Парадигмы мышления: как увидеть новое и преуспеть в меняющемся мире / Дж. Баркер ; пер. с англ. [Т. Гутман]. – М. : Альпина Бизнес Букс, 2007. – 188 с.
2. Столяров, Ю. Н. Некоторые соображения по сути статьи А. И. Земскова «Библиотека – инструмент передачи знаний» / Ю. Н. Столяров // Науч. и техн. б-ки. – 2010. – № 6. – С. 82–83.
3. Земсков, А. И. Библиотека – инструмент передачи знаний. («Куб знаний») / А. И. Земсков // Науч. и техн. б-ки. – 2010. – № 6. – С. 78–82.
4. Ушакова, О. Б. От руководства чтением к клиентоориентированности: смена парадигмы. (Опыт технической библиотеки предприятия) / О. Б. Ушакова // Науч. и

техн. б-ки. – 2013. – № 3. – С. 14–21.

5. Руководство ИФЛА по работе публичных библиотек / Междунар. федерация библиот. ассоц. и учреждений, Рос. библиот. ассоц. ; сост.: К. Кунц, Б. Габбин ; науч. ред. изд. на рус. яз. В. Р. Фирсов ; подгот. к изд. в России, пер. с англ. доп. и изм. И. А. Трушиной. – 2-е, полностью пересмотр. изд. – СПб. : Рос. нац. б-ка, 2011. – 183 с.

References:

1. Barker J. A. *Paradigms: the business of discovering the future*. New York, Harper Business, 1993. 240 p.

2. Stolyarov Yu. N. Some thoughts about Andrei Zemskov's paper "A library as a tool for knowledge transfer". *Nauchnye i tekhnicheskie biblioteki = Scientific and Technical Libraries*, 2010, no. 6, pp. 82–83 (in Russian).

3. Zemskov A. I. A library as a tool of knowledge transfer ("Knowledge cube"). *Nauchnye i tekhnicheskie biblioteki = Scientific and Technical Libraries*, 2010, no. 6, pp. 78–82 (in Russian).

4. Ushakova O. B. From reading management to customer focus: change of paradigm (information library of the enterprise practice). *Nauchnye i tekhnicheskie biblioteki = Scientific and Technical Libraries*, 2013, no 3, pp. 14–21 (in Russian).

5. Koontz C., Gubbin B. (eds.). *IFLA public library service guidelines*. 2nd, completely rev. ed. München, De Gruyter Saur, 2010. 149 p. <https://doi.org/10.1515/9783110232271>

Поступила в редакцию 28.04.2020

Received 28.04.2020