

Ранее мы рассмотрели преимущества работы комплексно компьютеризированной библиотеки¹. В рамках предлагаемой статьи автор подробно остановится на возможностях, предоставляемых и читателям, и сотрудникам библиотеки, автоматизированной информационной библиотечной системой "AbsothequeUnicode".

Н.М. Сафиканова,

зам. директора по библиотечно-информационному обслуживанию

ГУК "Библиотека-читальня им. И.С. Тургенева"

Автоматизированное библиотечное обслуживание пользователей

*в комплексно
компьютеризированной публичной
библиотеке*

Важная роль в формировании информационного общества отводится современным публичным библиотекам, обладающим огромным запасом информации и разнообразными способами ее предоставления. Мировая практика давно выработала общие подходы (стандарты) к информатизации библиотек. Однако в России информатизация зачастую носит характер разрозненных попыток внедрить компьютеры в отдельные библиотечные процессы или виды деятельности. Между тем только комплексный подход, т. е. последовательное внедрение новых информационных и коммуникационных технологий во все библиотечно-библиографические процессы, может увенчаться успехом.

Комплексный подход к автоматизации обслуживания читателей состоит в компьютеризации всех библиотечно-библиографических процессов, начиная

¹ Сафиканова Н.М. Зачем публичной библиотеке кафедра информации и записи читателей. Справочник руководителя учреждения культуры. 2010. № 12.

с создания электронного каталога, "сердца АИБС", внедрения электронного читательского билета, электронного формуляра, автоматизации книговыдачи и приема документов, а затем и бронирования (заказа) документов библиотечного фонда, просмотра формуляра, продления срока пользования в удаленном доступе. Логичным продолжением комплексной информатизации становится создание единого читательского билета, в процессе внедрения которого формируется единая библиотека, состоящая из всех общедоступных библиотек данной территории. Чем ответственней и глубже библиотеки осознают свою значимость в информировании общества, тем с большей заинтересованностью они ищут новые формы, методы, технологии для предоставления необходимой разносторонней многовидовой информации. Другими словами, происходит совершенствование процесса обслуживания читателей, который благодаря информатизации становится быстрым и удобным и для пользователей, и для сотрудников библиотек.

Информатизация библиотеки – использование информации с одновременным постепенным продолжающимся внедрением новых информационных технологий (далее – НИТ) во все сферы деятельности библиотеки. Продолжительность этого процесса индивидуальна для каждой библиотеки: она зависит от целей и материально-технических, финансовых и кадровых возможностей библиотеки.

Информационный потенциал отдельно взятой публичной библиотеки формируется, структурируется, увеличивается пропорционально объему освоения НИТ, которые создают наиболее приемлемые условия для превращения библиотеки сначала в компьютеризированную, а затем – в комплексно компьютеризированную.

Сегодня многие библиотеки можно отнести к **информатизированным** (или компьютеризированным): в них имеются компьютеры, существующие независимо друг от друга. Такие библиотеки, может быть, имеют в сети Интернет свои сайты, могут предоставлять удаленным пользователям виртуальные справки и т. д. В стенах такой библиотеки пользователь получит доступ к электронному каталогу (на часть фонда, заведенного в него), ресурсам сети Интернет, электронным базам данных, воспользуется электронными услугами и т. п. Но при этом обслуживание пользователей не претерпело никаких серьезных изменений: вся многоплановая работа, от ведения читательских абонементов до проведения проверки библиотечного фонда, ведется традиционно вручную, медленно, с существенным процентом ошибок из-за так называемого человеческого фактора.

Обслуживание пользователей в **комплексно компьютеризированных библиотеках** производится куда эффективнее. В таких библиотеках проведена компьютеризация основных библиотечных и библиографических процессов и произошло объединение всех рабочих и читательских компьютеров в единую сеть, создающую значительные преимущества (скорость, четкость, простота) и для читателей, и для сотрудников библиотек в процессе обслуживания. С началом обслуживания читателей в таких библиотеках не меняется ответ на вопрос: "Что нужно делать?". Это и так понятно: выдавать документы, записывать в библиотеке

Продолжительность процесса информатизации зависит от целей и ресурсов каждой конкретной библиотеки.

В компьютеризированной библиотеке изменились способы предоставления информации пользователям, но сам процесс обслуживания остался тем же.

ку, производить поиск в каталоге и т. д. Совсем по-другому звучит ответ на вопрос: "Как можно обслуживать?".

В ответе на вопрос "Как обслуживать" и проявляется основной принцип деятельности библиотеки: все – для пользователей, который воплощается в деятельности комплексно компьютеризированных библиотек, работающих с использованием разных АИБС, с разными тонкостями и нюансами своих модулей, но одинаково эффективно претворяющих в библиотечное обслуживание основной принцип деятельности библиотек.

К комплексно компьютеризированным библиотекам относится и библиотека-читальня им. И.С. Тургенева (далее – библиотека).

Работа комплексно компьютеризированной библиотеки на примере библиотеки-читальни им. И.С. Тургенева

Библиотека-читальня им. И.С. Тургенева – это публичная библиотека, оснащенная современным компьютерным оборудованием, которое объединено в единую локальную вычислительную сеть. Информационная система появилась в 1998 г. Сегодня она состоит из 80 компьютеров, объединенных в локальную вычислительную сеть, три компьютера работают вне сети. Библиотека имеет выход в Интернет на основе волоконно-оптического канала связи, около 30 почтовых электронных адресов, ведет веб-сайт. Техническую поддержку функционирования локальной сети и АИБС осуществляют на договорной основе ЗАО "Гелиос" и ЗАО «Компания "ЛИБЭР"» ("Liber"). Повседневную оперативную технологическую поддержку осуществляют администраторы сетей из группы информационной поддержки и развития. Все основные виды деятельности автоматизированы, все читательские и рабочие места оснащены офисным оборудованием – к сожалению, далеко не самым технически мощным, но, тем не менее, обладающим стандартным пакетом офисных программ.

За 12 лет работы в условиях комплексной компьютеризации библиотека сменила четыре автоматизированные информационные библиотечные системы: "Liber" и "LiberMedia" (1998–2008 гг.), "Absotheque" и "AbsothequeUnicode" (с 2009 г.). Все они французского производства.

Нет необходимости останавливаться на описании использованных библиотекой предыдущих АИБС. Подробно раскрою преимущества работы в АИБС "AbsothequeUnicode", которую сотрудники библиотеки скрупулезно изучали в течение полутора лет с момента ее приобретения; обслуживание тем временем продолжало осуществляться в АИБС "LiberMedia". В существующие модули было внесено немало дополнений, изменений и усовершенствований. Также сотрудники библиотеки внесли ряд предложений для создания новых модулей. По запросам библиотечных работников программисты ЗАО "Компания ЛИБЭР" и сегодня продолжают дорабатывать АИБС.

В настоящее время библиотечно-информационное обслуживание читателей осуществляется в двух зданиях в следующих библиотечных подразделе-

ниях: секторе информации и записи читателей, залах абонемента, читальном, франко-немецком и справочно-информационном залах, медиатеке. Отдел книгохранения также участвует в ежедневном обслуживании, хотя и не напрямую. Отдел информационных технологий и отдел комплектования и обработки фондов также задействованы в процессе: они обеспечивают осуществление обслуживания.

Возможности, предоставляемые читателям

С помощью АИБС "AbsothequeUnicode" библиотека может предложить читателю следующее:

- **Современный интерфейс.** Он понятен и логичен, а значит, прост и удобен в использовании (рис. 1).

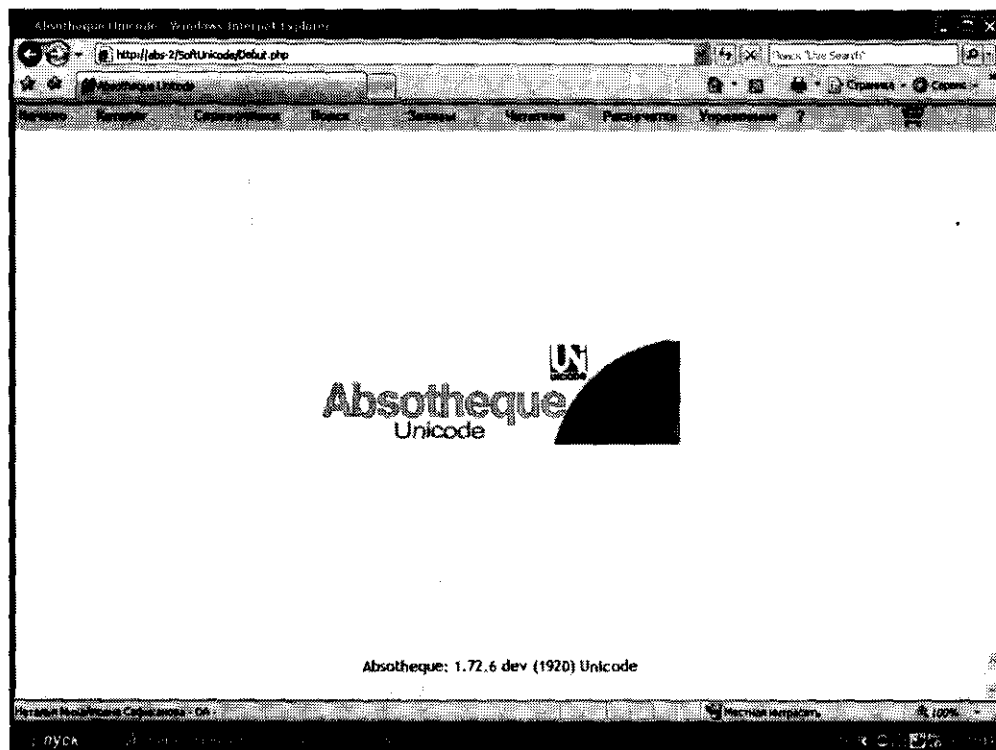


Рис. 1. Внешний вид АИБС "AbsothequeUnicode", организация навигационной панели

- **Информационный поиск документов в электронном каталоге.** Читатель может искать необходимый ему документ, вводя запрос в разные поля: автор, название, издательство, серия, рубрика, место хранения, язык издания (рис. 2).
- **Дистанционный информационный поиск в электронном каталоге,** выставленном на сайте библиотеки в Интернете. Параметры поиска остаются теми же, что и при поиске в библиотеке.

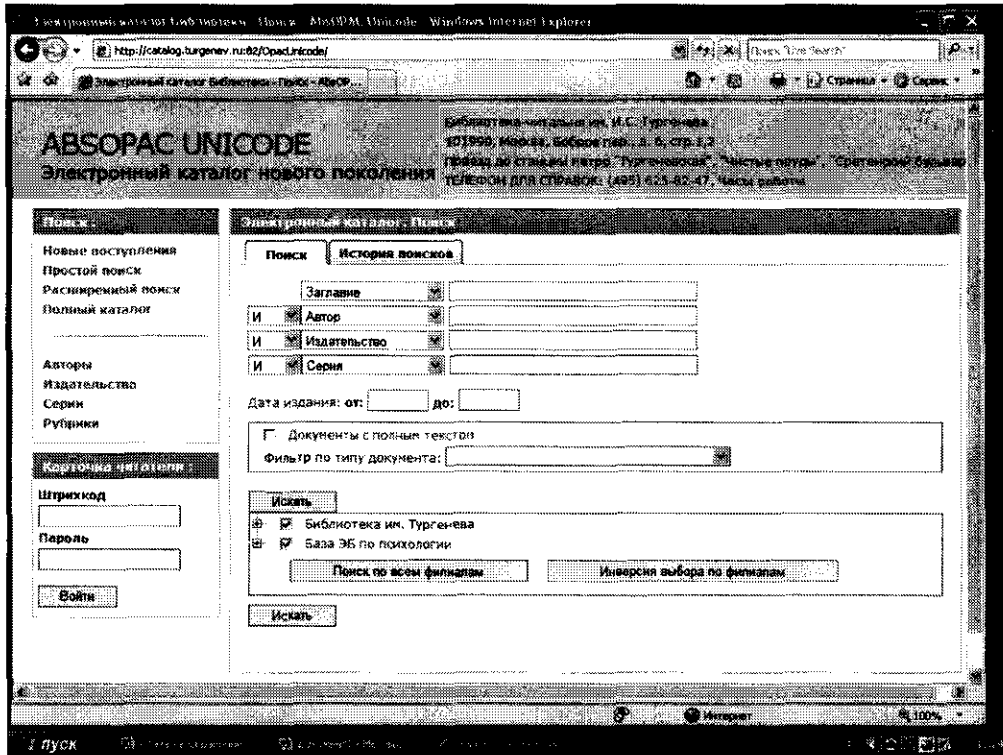


Рис. 2. Поля ввода запроса

- **Определение местонахождения документа.** Раскрыв экземпляр разыскиваемого документа, читатель сразу определяет, в каком зале можно получить этот документ (рис. 3).
- **Определение, "занят" документ или "свободен".** Для этого на карточке документа появляется цифровая подсказка: "0" означает, что документ занят, "1" – свободен.
- **Электронный заказ документов из книгохранения.** Читатель, пришедший в читальный зал и решивший заказать определенное издание, должен выбрать из предлагаемого списка одноименных документов то, которое находится в книгохранении, т. к. читатели читального зала пользуются лишь этим фондом. Убедившись, что ошибки нет, читатель заказывает (бронирует) издание, указав при этом штрихкод своего читательского билета и свой пароль (рис. 4 а). Заказ "уходит" в отдел книгохранения, а через 15 мин заказанный документ будет записан на электронный формуляр читателя (рис. 4 б).
- **Дистанционное бронирование документов** из фондов книгохранения, абонементов и франко-немецкого зала. Соблюдая упомянутый выше порядок заказа документов, читатель должен только прийти за заказанным документом в тот зал, из фонда которого выдан заказ: за книгами из фонда абонементов – в абонемент, из фонда книгохранения – в читальный зал, из фонда франко-немецкого зала – во франко-немецкий зал.

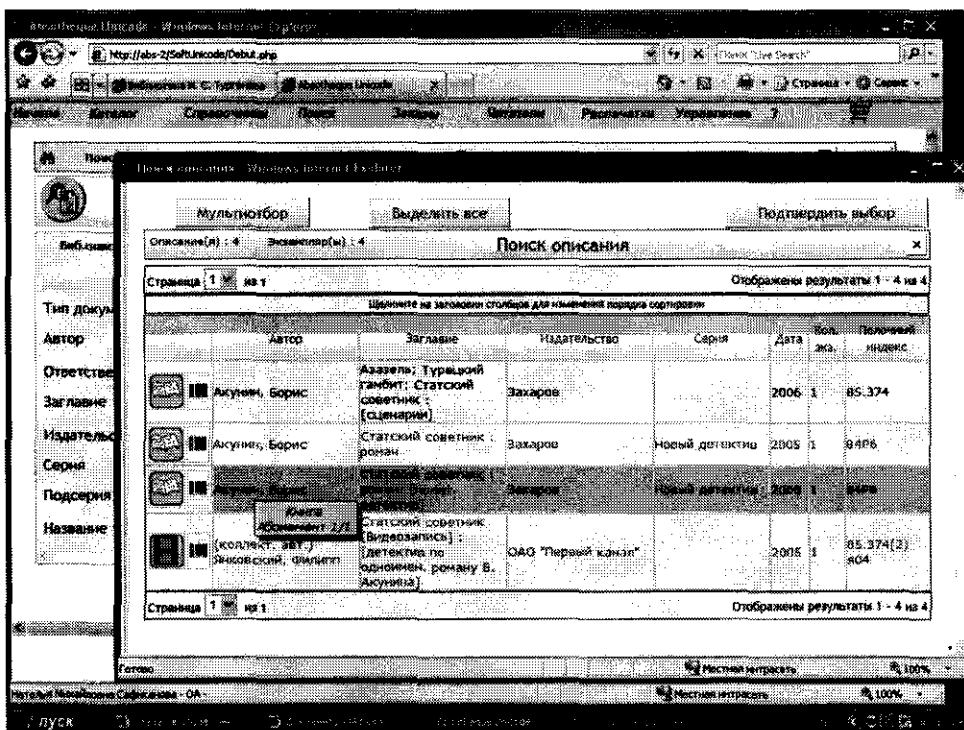


Рис. 3. Определение местонахождения документа

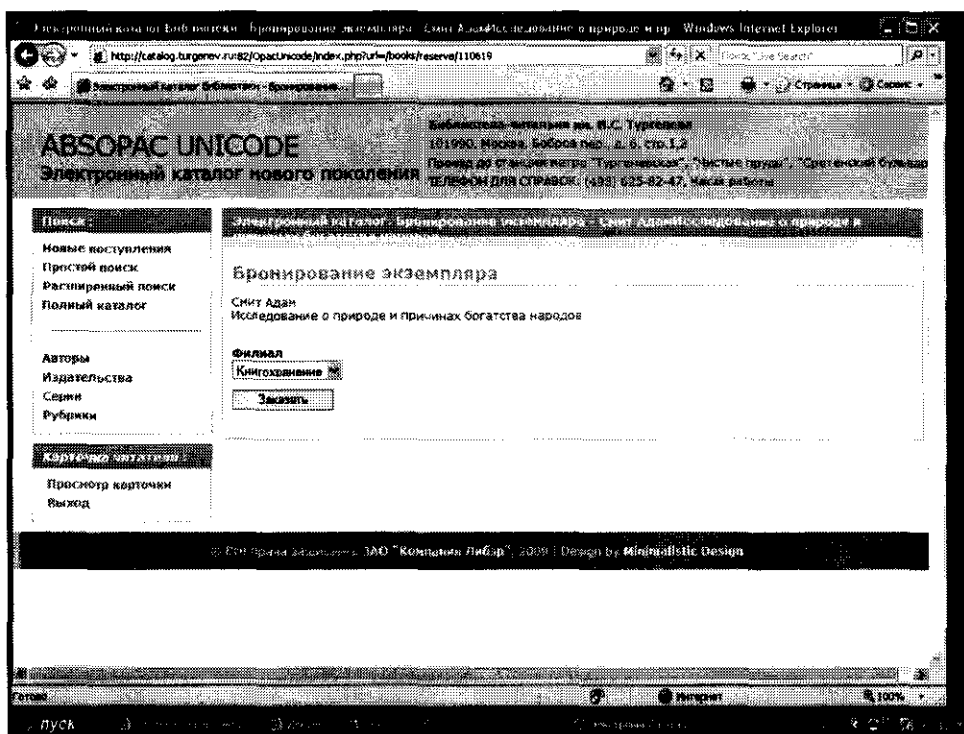


Рис. 4 а. Начало процесса бронирования экземпляра: читатель ввел название книги и указал ее автора

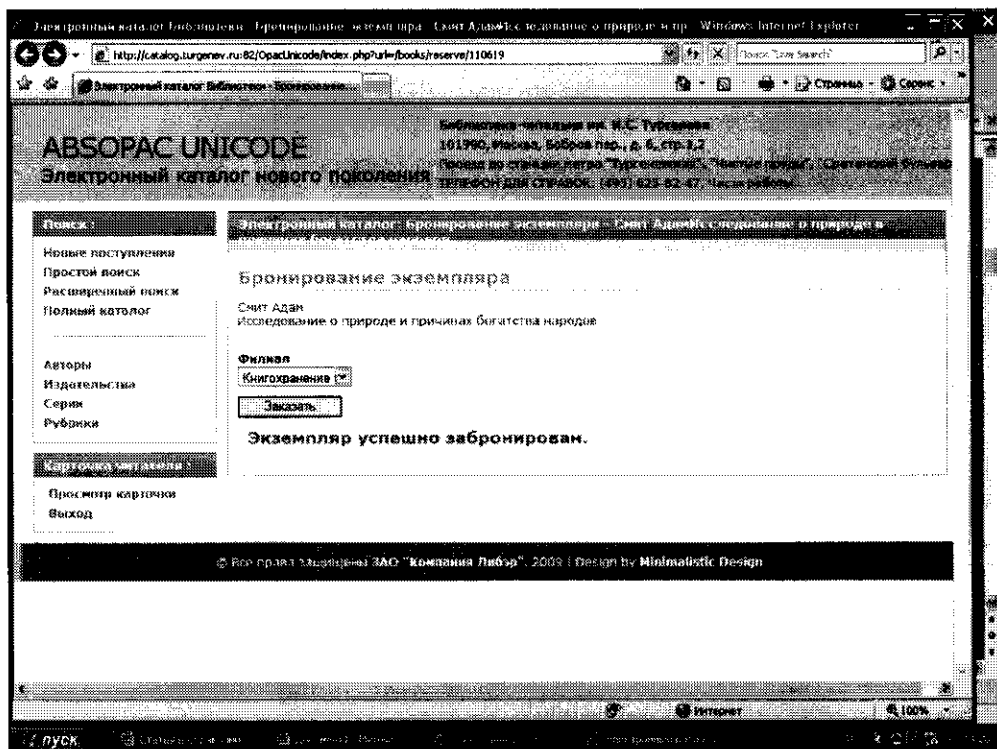


Рис. 4 б. Процесс бронирования успешно завершен, книга закреплена за читателем

- **Просмотр своего читательского электронного формуляра.** Находясь в библиотеке, дома или на работе, читатель может открыть свой электронный формуляр. Для этого ему нужно зайти на сайт библиотеки в Интернете, выбрать раздел “Электронный каталог” и ввести в нужное поле штрихкод своего читательского билета и свой пароль. Электронный формуляр защищен от внесения в него изменений самим читателем – это могут делать только сотрудники библиотеки (рис. 5).
- **Возможность отменить заказ во время ожидания.** Отмена заказа может состояться, если читатель решит сделать это достаточно быстро (время ожидания заказа – 15 мин). Это делается через дежурного библиотекаря в зале.

Специальные опции для сотрудников библиотеки

С помощью АИБС “AbsothequeUnicode” сотрудники библиотеки могут осуществлять:

- **Контроль за несанкционированной повторной записью.** Для того чтобы читатель не мог записаться в библиотеку вторично, перед началом записи сотрудник библиотеки вводит данные посетителя в поле “ФИО читателя”. Если читатель уже записан в библиотеку, открывается его электронная карточка. Если такого читателя в библиотеке нет, начинается его запись.

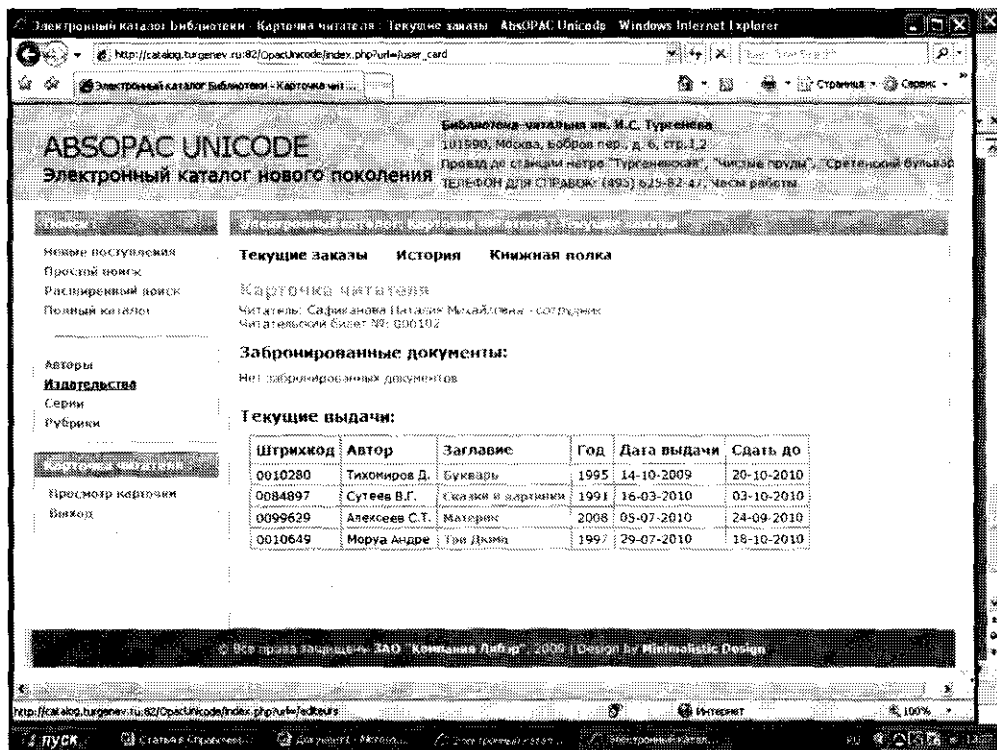


Рис. 5. Просмотр своей карточки читателем

- **Запись и перерегистрацию читателя в библиотеку**, в т. ч. с выдачей ему пластикового читательского билета с фотографией (через Интернет). При записи в библиотеку в электронную карточку читателя вносятся необходимые сведения о нем, проставляется штрихкод читательского билета. Читателю выдается читательский билет с напечатанными в нем фамилией, именем, отчеством. На билет наклеен штрихкод. Во время перерегистрации автоматически проставляется новый календарный год, вносятся появившиеся изменения.
- **"Открытие" электронного читательского формуляра** происходит в залах с помощью сканера баркодов, который считывает штрихкод с читательского билета, или после внесения вручную штрихкода читательского билета или фамилии читателя (выходит список всех однофамильцев, из которого сотрудник зала выбирает нужного читателя).
- **Книговыдача и прием документов от читателей** тоже производится с использованием сканера баркодов, который считывает штрихкод документа и заносит его в электронный формуляр. При повторном считывании штрихкода запись о документе удаляется из электронного формуляра. Количество дней, на которые выдается документ, и дата его возврата появляются автоматически (рис. 6).
- **Продление срока пользования документом.** Сотрудник вносит новое количество дней, автоматически появляется другая дата возврата документа.
- **Определение предыдущего пользователя документа** бывает нелишним, например, для того, чтобы узнать, кто порвал книгу, оставил в ней проездной билет на текущий месяц и т. п. (рис. 7).

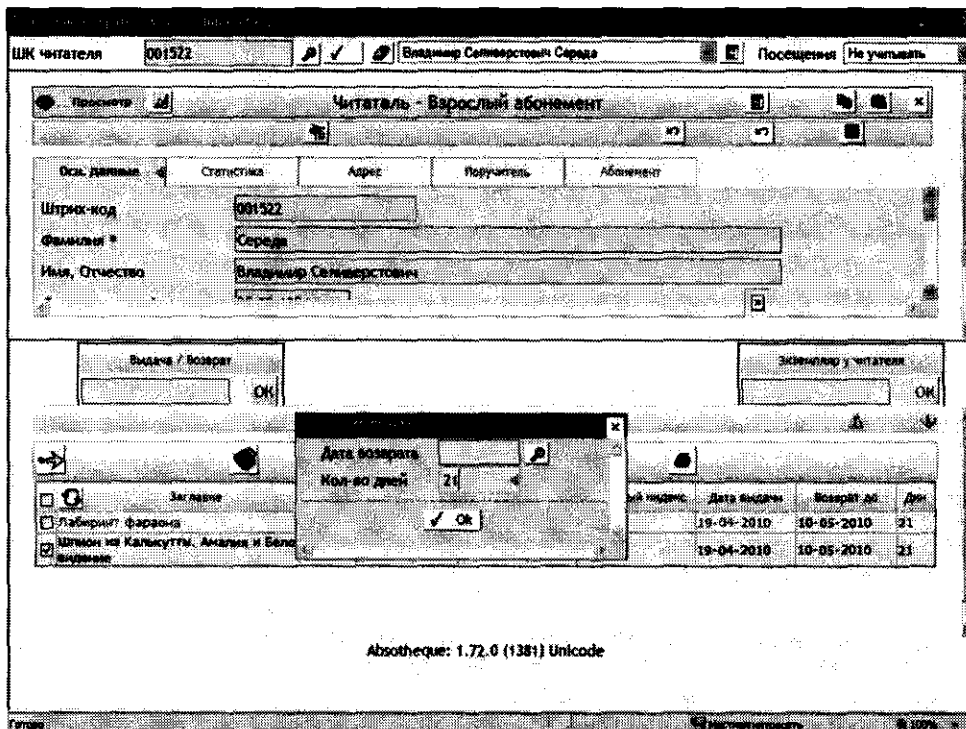


Рис. 6. Проставление количества дней пользования документом вне библиотеки

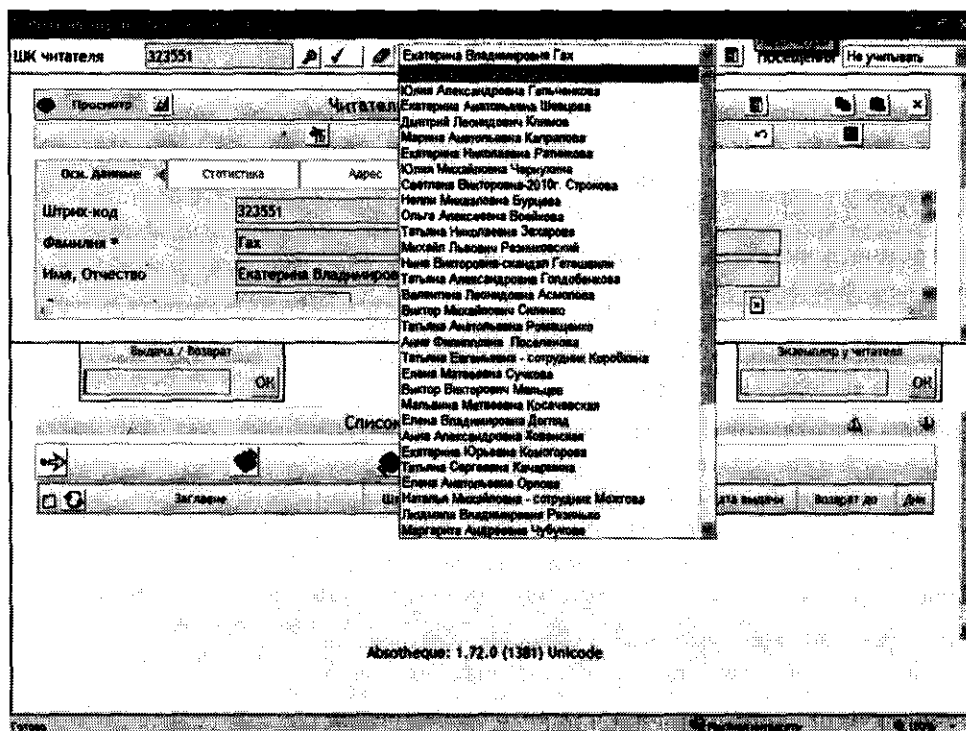


Рис. 7. Список предыдущих читателей данного документа

- **Сохранение в электронном формуляре читателя 30 последних прочитанных им документов.** Эта возможность очень популярна, потому что многие любят перечитывать уже прочитанные книги или рекомендовать что-то из этого списка своим знакомым.
- **Временные штрафные санкции к читателю-задолжнику.** Система автоматически отслеживает соблюдение сроков пользования документами. Если читатель задержал документы, то дата возврата меняет цвет. После возвращения документов в формуляре появляется запись о невозможности обслуживания читателя до определенной даты – продолжительность этого срока равна сроку задолженности (рис. 8).

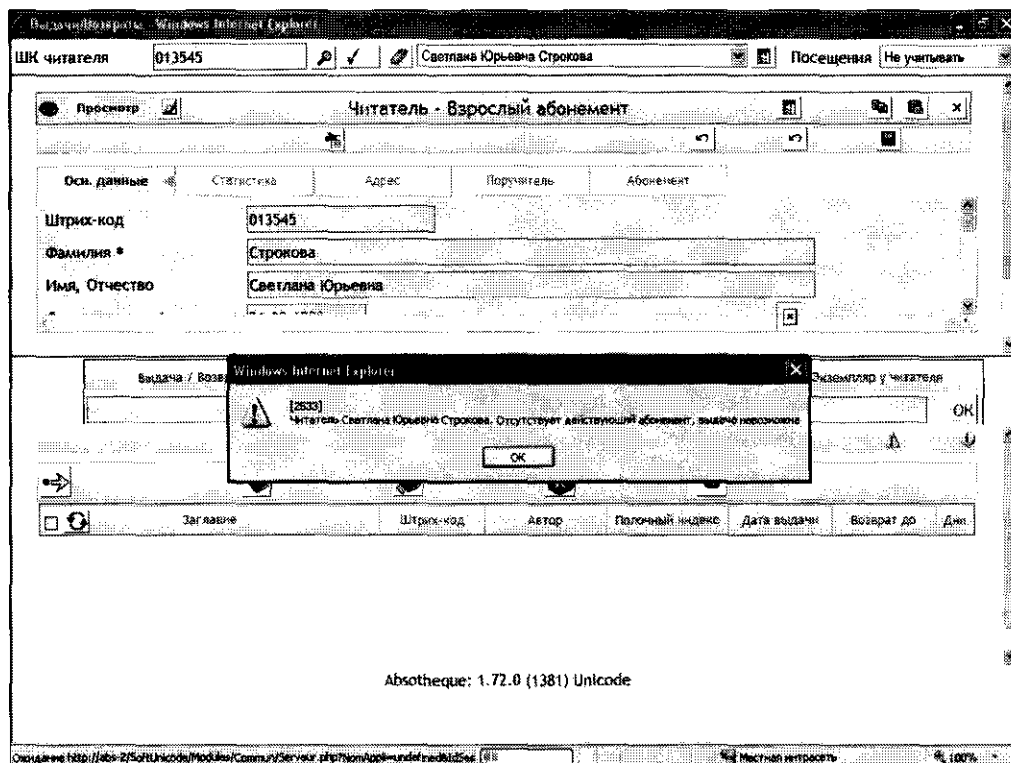


Рис. 8. Напоминание о невозможности обслуживания читателя

- **Составление списков читателей-задолжников и текстов-напоминаний о задолженности.** По заявке сотрудника библиотеки система формирует списки задолжников конкретного зала по сроку задолженности и с перечислением документов, которые числятся за читателями. Далее с читателями-задолжниками проводится обычная для библиотек работа.
- **Возможность оповещения всех залов о читателе-задолжнике.** Информация о читателях, не вернувших документы в залы, вносится в читательские карточки и, соответственно, в электронные формуляры. Эта запись видна сотрудникам сектора информации и записи читателей, которые не перерегистрируют читателей с "долгом" до погашения задолженности.
- **Снятие с электронной бронеполки в отделе книгохранения выданных в залах забронированных документов.** Забронированные документы до-

ставляются в читальный зал. Как только в зале документ вносится в электронный формуляр читателя, он автоматически исчезает с электронной бронеполки в отделе книгохранения.

- **Возможность отменить заказ во время ожидания.** Получив сигнал об отмене заказа, сотрудник книгохранения нажатием кнопки дает системе задание отменить заказ. Отмена заказа означает, что документ свободно может заказать другой читатель.

Работа в любой библиотеке состоит не только из обслуживания читателей.

И хотя многие виды работ остаются вне зоны видимости посетителей библиотеки, от их качества зависит и качество обслуживания.

В комплексно компьютеризированной библиотеке значительно быстрее, интереснее и проще производить следующие виды работ:

- информационно-библиографическую обработку документов, ведение электронного каталога;
- проведение инвентаризации библиотечного фонда с распечаткой списков документов, находящихся на стеллажах, на руках у читателей, и недостающих документов. Продолжительность проверки стала короче в разы по сравнению с традиционной, происходящей вручную. Для проверки используется специальный сканер, который считывает штрихкоды имеющихся в наличии документов и заносит их в память системы. Исчезла необходимость в монотонной работе по выписке документов, взятых на дом, из читательских формуляров; составлении вручную предварительных списков недостающих: все происходит автоматически;
- составление списков документов на списание по причинам ветхости, устарелости и др. Документы, внесенные в списки, исключаются из электронного каталога; одновременно формируется их список с необходимыми графами. Список копируется в Excel и дорабатывается: происходит подсчет по отделам ББК, суммам списания и пр. (рис. 9);
- изучение читательского состава текущего года по различным параметрам. Программа по запросу сотрудника производит подсчет в числовом и процентном выражении;
- регулирование соответствия заказанных документов и фондов при бронировании документов. Невозможно заказать документ, относящийся к фонду абонента, например, в читальный зал;
- определение показателя обращаемости документа. Учет обращаемости ведется автоматически постоянно на каждый выдаваемый документ. Это облегчает отбор документов на списание по причине отсутствия спроса;
- формирование и распечатка списков библиотечного фонда по разным запросам: по фондам залов, видам документов, отделам ББК. Эта возможность активно используется при комплектовании фонда, при отборе документов к списанию по причине дублетности, для анализа состава фонда;
- использование звуковых и текстовых подсказок. Если сотрудники, работая в АИБС, делают что-то неправильно (непоследовательно, несанкционированно), появляется текстовое напоминание/предупреждение или звучит специальный сигнал.

Проведение инвентаризации библиотечного фонда в комплексно компьютеризированной библиотеке упрощается в разы.

№п/п	Штрих-код	Инициалы	Автор	Заглавие	Год издания	Дата компл.	Цена	Отдел
1	1514	0001514		Русско-немецкий и немецко	1996	1997	18000.00	81
2	1516	0001516		Русско-французский и фран	1996	1997	18000.00	81
3	2348	0002348	Михаил (Архиепис.	Русская Православная Цер	1995	1996	6500.00	86
4	2779	0002779	Подосинов А.В.	Хрестоматия латинских тек	1996	1996	9400.00	81
5	2780	0002780	Подосинов А.В.	Хрестоматия латинских тек	1996	1996	9400.00	81
6	2781	0002781	Подосинов А.В.	Lingua Latina. Введение в	1996	1996	9400.00	81
7	2782	0002782	Подосинов А.В.	Lingua Latina. Введение в	1996	1996	9400.00	81
8	2889	0002889	Завьялова В.М.	Практический курс немецко	1996	1996	18000.00	81
9	3047	0003047	Попов А.А.	Немецкий язык для всех	1996	1996	10200.00	81
10	3050	0003050	Попов А.А.	Немецкий язык для всех	1996	1996	10200.00	81
11	3143	0003143	Лалова Т.	Французский язык	1996	1996	31200.00	81
12	3146	0003146	Може Гастон	Практическая грамматика ф	1996	1996	15000.00	81
13	3188	3188	Дилигенский Г.Г.	Социально-политическая пс	1996	1996	21000.00	88
14	3765	0003765		Энциклопедия мысли	1996	1997	20000.00	84
15	4097	0004097	Гайдукова Т.Т.	У истоков Кьеркегор об и	1996	1996	7500.00	87
16	4795	0004795	Бергер Дитер	грамматические трудности	1996	1997	8400.00	81
17	4804	0004804	Попов А.А.	Немецкий для всех	1996	1997	21600.00	81
18	4924	0004924	Гарфильд Патрици	Творческий сон	1996	1997	31200.00	88
19	4975	0004975	Бориско Н.Ф.	Бизнес-курс немецкого яз	1996	1997	8600.00	81
20	5399	0005399	Малышева Г.Н.	Очерки русской поэзии 198	1996	1997	18600.00	83
21	5714	0005714		Игрушки из бумаги	1996	1997	13600.00	87
22	5889	0005889	Юнг Вальтер	грамматика немецкого язык	1996	1997	15000.00	81
23	6261	0006261	Шлет Густав Г.	Введение в этническую пси	1996	1997	22500.00	88
24	6606	0006606	Попов А.А.	Немецкий за тринадцать дн	1996	1997	12800.00	81
25	7547	9313571	Раев Марк	Россия за рубежом: Истори	1994	2000	10.00	83
26	7569	9563171	Ширина Д.А.	Петербургская Академия на	1994	2000	2800.00	83
27	7702	0007702	Савелов Л.М.	Лекции по русской генеало	1994	1997	7000.00	83
28	8261	0008261	Введенский А.И.	Статья по философии	1996	1997	16300.00	87
29	8954	0008954	Яшина Г.А.	Themen uber Deutschland:	1997	1997	4400.00	81
30	10514	9114871		Храм Христа Спасителя	1993	2000	520.00	85

Рис. 9. Формирование списка документов на списание

Регулярное совершенствование технологий работы диктуется самой жизнью: любой обнаруженный пробел в обслуживании, любое нововведение в других библиотеках дают толчок для обсуждения, изучения, внедрения новых возможностей. При этом огромное значение имеют инициатива, заинтересованность и техническая грамотность сотрудников библиотеки. И хотя число комплексно компьютеризированных библиотек пока невелико, оно будет увеличиваться, если преимущества обслуживания в них заинтересуют и убедят сотрудников компьютеризированных библиотек в необходимости и, главное, целесообразности стать комплексно компьютеризированными, т. е. сделать еще один шаг, приближающий библиотеки к созданию единой зоны обслуживания читателей с единым читательским билетом. Правда, кроме желания и убежденности в правильно выбранном курсе нужна постоянная финансовая поддержка функционирования компьютерной системы библиотеки, без которой можно вернуться к исходным рубежам, а то и отступить за них.