

УДК 027.52:004(571.14)

DOI 10.20913/2618-7515-2019-3-18-22

**СЕРВИС-ОРИЕНТИРОВАННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ  
В МУНИЦИПАЛЬНЫХ БИБЛИОТЕКАХ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**  
**SERVICE-ORIENTED TECHNOLOGIES IN MUNICIPAL LIBRARIES  
OF THE NOVOSIBIRSK REGION**

© **Савченко Лариса Анатольевна**

*ведущий технолог, Новосибирская государственная областная научная библиотека (НГОНБ), Новосибирск, Россия, l.savchenko@ngonb.ru*

Приведен краткий обзор информационных технологий, используемых в работе муниципальных библиотек Новосибирской области. Подчеркивается, что наличие электронных сервисов в библиотеках любого уровня позволяет обеспечить лучшее качество обслуживания пользователей, предоставляет возможность удаленного доступа к фондам и привлекает внимание все большего числа читателей.

**Ключевые слова:** *библиотечный сервис, информационные технологии, муниципальные библиотеки Новосибирской области, сводный каталог библиотек Новосибирской области*

**Savchenko Larisa Anatolyevna**

*Leading Technologist, Novosibirsk State Regional Scientific Library (NGONB), Novosibirsk, Russia, l.savchenko@ngonb.ru*

The report presents an overview of information technologies used by municipal libraries of the Novosibirsk region. It highlights the fact that digital technologies in all libraries, regardless of their level, assure better quality of library service, make possible remote access to holdings and attract the growing number of users.

**Keywords:** *library service, information technologies, municipal libraries of Novosibirsk region, joint catalog of libraries of the Novosibirsk region*

Современные условия жизни требуют новых подходов к обслуживанию пользователей в библиотеках. К традиционному понятию «библиотечно-библиографическое и информационное обслуживание» добавляются термины «библиотечный сервис» и «сервисная услуга». Ориентация библиотек на сервисную модель развития предполагает создание условий, направленных на полное, точное и быстрое достижение потребительской удовлетворенности, слияние традиционных библиотечных технологий с новейшими, уменьшение рутины в работе сотрудников, создание новых методик обучения для персонала и посетителей [1–9]. В связи с этим можно отметить, что, внедряя в свой опыт работы различные современные информационные технологии, библиотеки переходят на новый этап сервисного обслуживания.

Основой построения сервисной модели обслуживания пользователей в библиотеках нашего региона стала АБИС (автоматизированная библиотечно-информационная система) ОРАС-Global, развернутая в 2010 г. на базе Новосибирской государственной областной научной библиотеки (НГОНБ),

являющейся методическим и технологическим Центром муниципальных библиотек области. АБИС полностью обеспечила технологическую платформу автоматизации библиотечных процессов. Комплекс специальных мероприятий позволил создать единое библиотечное информационное пространство.

В первую очередь каждая муниципальная библиотека области приступила к наполнению собственного электронного каталога, так как он является наиболее значимым сервисом и главным ресурсом оказания информационных услуг. Перед библиотеками была поставлена задача организации и введения в электронный каталог библиографических записей, отражающих весь фонд, включая его ретроспективную часть, по принципам точности, полноты и единообразия. Скрупулезный подход к раскрытию содержания источника положительно отразился на более эффективном и достоверном результате поиска в электронном каталоге, да и сам поиск стал проще, а интерфейс – дружелюбнее для неподготовленного пользователя.

Одновременно с наполнением локальных электронных каталогов библиотек создается сводный каталог библиотек Новосибирской области, который позволил предоставить пользователям единое поисковое пространство по ресурсам публичных библиотек региона. В настоящее время в едином электронном каталоге отражены фонды 58 общедоступных публичных библиотек Новосибирска и Новосибирской области, среди которых: НГОНБ, Новосибирская областная детская библиотека им. А. М. Горького, Новосибирская областная библиотека для незрячих и слабовидящих, Новосибирская областная юношеская библиотека, 12 централизованных библиотечных систем Новосибирска, 36 централизованных библиотечных систем Новосибирской области и другие. За весь период введено более 2000 библиографических записей на книги, периодические издания, аналитику и цифровые ресурсы.

В рамках корпоративного взаимодействия все библиографические записи сводного каталога доступны для безвозмездного обмена между участниками Единой компьютерной сети общедоступных библиотек Новосибирской области. Обмен библиографическими записями решает задачи по снижению временных затрат на обработку документов, уменьшению объема ручной работы для библиотекарей и повышению качества библиографических записей. В результате база данных, объединяющая библиотеки, стала качественным и востребованным информационным ресурсом региона в интернете. Пользователям стали доступны следующие сервисы:

- онлайн-доступ к электронным каталогам;
- предварительный заказ документов;
- информирование о статусе документа.

Принципиально новые сервисы информационного обслуживания в библиотеке любого уровня обеспечивают использование электронных ресурсов, предоставляющих возможность удаленного доступа и одновременного использования одного источника несколькими пользователями. Онлайн-доступ к электронной библиотеке позволяет обращаться к фондам в любое время. В настоящее время это один из самых современных и удобных инструментов для пользователей библиотек.

Так как муниципальные библиотеки Новосибирской области располагают ценными

коллекциями книг и отдельными редкими изданиями, относящимися к категории книжных памятников, то актуальной задачей для них стала оцифровка собственных фондов и наполнение электронными копиями региональной электронной библиотеки. Технологическую базу электронной библиотеки обеспечил модуль «Электронная библиотека» АБИС ОРАС-Global. Специалистами НГОНБ создан пользовательский веб-интерфейс, который позволил объединить в один ресурс цифровые коллекции муниципальных библиотек Новосибирской области.

При создании региональной электронной библиотеки был выбран путь корпоративного формирования контента, централизованного хранения и учета ресурсов с обеспечением единой точки доступа пользователей к оцифрованной части фонда. Подобная практика уже была успешно внедрена при создании сводного каталога библиотек Новосибирской области. Следует отметить, что в целом данный подход позволил более эффективно использовать финансовые ресурсы библиотек.

Формирование фонда электронной библиотеки осуществляется по коллекционному принципу. Коллекции, включающие в себя электронные копии документов, фотоматериалов, видео- и аудиозаписей, объединяются в общий ресурс, к которому открыт свободный доступ всем пользователям. Внутри каждого коллекционного блока формируются тематические и персональные цифровые собрания с налаженной навигацией и возможностью просмотра документов в различных форматах.

Сегодня ведут и пополняют коллекции 23 муниципальных библиотеки Новосибирской области, в основном они переводят в цифровой формат местные газеты. В настоящее время в НГОНБ и муниципальных библиотеках оцифровано более 130 000 изданий.

Для формирования элементов библиотечного сервиса большинство муниципальных библиотек используют собственные сайты, на которых информируют о своих ресурсах и услугах. На основе этих сведений читатели могут составить исчерпывающую картину информационного потенциала библиотеки и принять решение о необходимости ее посещения в наиболее удобное время. Сегодня на сайтах муниципальных библиотек

Новосибирской области и на сайте НГОНБ открыт доступ к электронным каталогам, но читатели пока не очень активно используют новый сервис. Для увеличения обращений к электронным каталогам библиотекам рекомендовано организовать целенаправленную работу по рекламе собственных баз данных и обучение пользователей поиску библиографических записей. В помощь обучению навыкам эффективного поиска в электронных каталогах специалистами НГОНБ были разработаны пять видеоруководств, которые доступны на сайте НГОНБ и через АБИС не только сотрудникам, но и читателям. Для входа в АБИС всем муниципальным библиотекам созданы индивидуальные страницы, оформленные в едином стилевом решении, на каждой размещена справочная информация об электронных каталогах.

Муниципальные библиотеки продолжают уверенно осваивать новые сервисы. В 2017 г. все центральные муниципальные библиотеки области приступили к изучению нового технологического процесса регистрации читателей в АБИС. Электронные каталоги библиотек, маркировка документов фонда штрихкодами и созданные базы читателей в АБИС – все эти факторы открывают нашим библиотекам возможность освоения модуля «Циркуляция», предусматривающего полную форму автоматизированного обслуживания пользователей. Этот процесс планируется запустить в конце 2018 г. в наиболее подготовленных библиотеках.

Полный цикл автоматизированного обслуживания позволит предоставить пользователям современный библиотечный сервис. В результате внедрения АБИС будут упорядочены технологические операции в библиотеках, ускорен процесс обслуживания, упрощен учет документов и сбор статистических отчетов, проконтролирован срок пользования изданиями и т. д.

В НГОНБ полностью автоматизирован процесс библиотечного обслуживания. Совокупность внедренных функций дала возможность предоставить нашим пользователям, имеющим читательский билет, востребованную услугу предварительного электронного заказа документов, отраженных в электронном каталоге. Заказанные издания читатель может получить на руки в удобное время, без дополнительного ожидания.

Современному пользователю требуется не просто предоставление услуг, но и возможность их самостоятельного выбора. В качестве инструмента такого сервиса на сайте НГОНБ создан личный кабинет, через который можно получить информацию о подключенных дополнительных услугах в режиме онлайн и выйти на связь с библиотекой. Пользователям личного кабинета доступны следующие опции: «Мои данные», «Книги на руках», «Управление подпиской», «Избранное», «Заказать доставку документов по МБА», «Трансляции мероприятий», «Регистрация на мероприятия». Кроме этого, действует автоматизированная рассылка сообщений с напоминанием о скором истечении срока пользования библиотечными изданиями, находящимися на руках. Преимущества от использования сервисов личного кабинета вполне очевидны и для библиотекарей, и для читателей.

Дополнительно нашими специалистами разработан новый сервис – онлайн-запись читателей в НГОНБ. Пользователю необходимо ввести о себе минимальные сведения: имя, отчество, дата рождения и адрес электронной почты. Введенные сведения автоматически вносятся в базу данных, и на указанный адрес электронной почты высылается временный номер читательского билета. Для непосредственного обслуживания в библиотеке и получения постоянного читательского билета читателю необходимо пройти процедуру подтверждения в отделе записи и контроля читателей.

Удаленная запись позволила читателям, не приходя в библиотеку, использовать часть услуг и сервисов электронного каталога: поиск информации, сохранение индивидуальной подборки источников и отправка предварительного заказа. Главная задача, решаемая в рамках внедрения сервиса, – повышение оперативности обслуживания и увеличение количества читателей (за три первых месяца услугой воспользовались более 60 человек).

В настоящее время готовится к запуску новый сервис – самостоятельная запись читателей в библиотеку. Отличие от удаленной записи в том, что читатель будет самостоятельно вводить свои персональные данные в базу и автоматически получать постоянный номер читательского билета. Введение этого

сервиса в работу библиотеки сведет к минимуму время подтверждения личности. Мы рассчитываем, что в перспективе сервис станет востребованным у читателей библиотеки.

Автоматизация библиотеки выдвигает новые требования к библиотечным специалистам. Уровень владения библиотекарем современными информационными технологиями определяет степень его успешности в профессии. НГОНБ, являясь методическим центром, регулярно проводит различные обучающие семинары и тренинги для сотрудников муниципальных библиотек. В последние годы обучение специалистов проводится преимущественно в дистанционном режиме. Проведение онлайн-мероприятий стало перспективным направлением, позволяющим слушателям экономить время и финансовые ресурсы. Важной особенностью такой формы обучения является возможность общения с преподавателем в режиме реального времени в форме чата или видеочата с использованием презентаций, онлайн-опросов.

Вместе с тем проведение успешного обучающего курса требует от специалистов библиотеки определенных навыков и соблюдения ряда условий и правил, что не всегда согласуется с опытом ведения аудиторных образовательных мероприятий. От преподавателя требуются навыки организации интерактивного общения, знание технической оснастки программного обеспечения, умение поддерживать высокий темп проведения занятия. Для сотрудников, проводящих занятия с использованием технологий дистанционного обучения, и организаторов онлайн-мероприятий в НГОНБ разработаны методические рекомендации «Технологии проведения обучающих курсов и онлайн-мероприятий в ГАУК НСО НГОНБ». В них систематизированы виды и типы учебных мероприятий, определена их структура, построены модели, определены задачи, содержание и прогнозируемый результат каждого этапа занятия. Эти рекомендации могут быть использованы в центральных районных библиотеках для организации дистанционного обучения специалистов в сельских филиалах.

Для достижения максимального эффекта от внедрения современных технологий в деятельность муниципальных библиотек Новосибирской области региональный методический

центр прорабатывает комплекс инновационных решений, которые будут отвечать не только требованиям сегодняшнего дня, но и удовлетворять сервисные потребности нескольких последующих лет. Одним из таких новшеств является радиочастотная идентификация – RFID. RFID-комплексы позволяют эффективно обеспечивать поддержку всех библиотечных процессов и активно применяются для автоматизации библиотек во всем мире.

С помощью RFID-оборудования библиотека получает разнообразные преимущества:

- повышение уровня обслуживания читателей;
- автоматизация стандартных операций для увеличения производительности;
- мгновенная идентификация пользователей и документов;
- обеспечение сохранности фондов;
- управление библиотекой в режиме реального времени;
- контроль пути книг внутри здания библиотеки, с распознаванием носителей: книги, CD-диски и др.

Использование RFID позволит преобразовать муниципальные библиотеки классического вида в современные библиотеки свободного доступа. Несомненно, это создаст комфортные условия для читателей в процессе выбора изданий на полках открытого доступа и для выполнения операций выдачи/приема библиотечных документов.

НГОНБ внедряет беспроводные технологии с 2011 г. Для процессов выдачи/приема изданий и первичной регистрации поступающих книг используются настольные считыватели RFID-меток [4]. Основное преимущество считывателей в том, что они могут регистрировать несколько книг одновременно, значительно сокращая временные затраты. Установленные RFID-ворота предотвращают попытку несанкционированного выноса книг из библиотеки и выполняют функцию сохранности фонда. Максимальная эффективность работы с открытыми фондами библиотеки была достигнута в результате организации места самообслуживания читателей. RFID-станция позволила осуществлять операции выдачи/возврата книг без привлечения сотрудника библиотеки. Возврат книг также стал возможен с использованием станции возврата, находящейся на входе в библиотеку.



К сожалению, муниципальные библиотеки Новосибирской области пока не могут использовать у себя достаточно дорогую беспроводную технологию радиочастотной идентификации.

В январе 2016 г. начала работать Корпоративная сеть общедоступных библиотек Новосибирской области, с этого момента читатели библиотек-участниц сети обслуживаются по единым читательским билетам, дающим возможность пользоваться всеми предоставляемыми услугами. С внедрением единого читательского билета пользователи получили новые сервисы: доступ к обслуживанию в нескольких библиотеках, возможность сдавать издания в любой библиотеке-участнице, в том числе на RFID-станциях самообслуживания, которые установлены на входе в здания НГОНБ и Новосибирской областной юношеской библиотеки. Участниками проекта являются: Новосибирская государственная областная научная библиотека, Новосибирская областная юношеская библиотека и ГПНТБ СО РАН. Актуальная информация об участниках сети, их ресурсах и услугах представлена на сайте «читаю365.рф».

В целях оказания библиотечных услуг населению области в электронном виде в 2017 г. реализована интеграция АБИС OPAC-Global

с Единым порталом государственных услуг. Таким образом, пользователи портала «Госуслуги» получили доступ к новому сервису «Поиск печатных изданий по электронному каталогу и электронной библиотеке» [9].

Качество выполнения сервисов и услуг зависит от устойчивой и стабильной работы программных ресурсов и необходимой скорости при обработке поступающих запросов. Для обеспечения перечисленных требований специалистами НГОНБ был осуществлен полный перенос АБИС с сервера библиотеки в Центр информационных технологий Новосибирской области. Далее АБИС успешно интегрировали с внешними системами, используемыми для обслуживания читателей: RFID-оборудованием, сайтом НГОНБ, Единым порталом государственных услуг и др.

Современные библиотеки уже не могут существовать без использования информационных технологий, которые значительно расширяют их возможности. Применение электронных сервисов и услуг значительно упрощает работу библиотекарей, унифицируя их действия, делает более понятной и доступной систему поиска информации, повышает удобство пользования библиотекой и привлекает внимание все большего числа читателей.

## Список литературы

1. Авраева Ю. Б., Очирова Э. С. Библиотеки – методические центры: инициаторы профессионального развития : науч.-практ. пособие. Москва : Литера, 2009. 96 с. (Серия «Современная библиотека» ; вып. 51).
2. Чуприна Н. Т. Профессиональная инноватика как фактор развития современной библиотеки : автореф. дис. ... канд. пед. наук. Москва, 2003. 16 с.
3. Лаврик О. Л. Академические библиотеки: состояние и модель развития в современной информационной среде : автореф. дис. ... д-ра пед. наук. Новосибирск, 2003. 59 с.
4. Коженкин И. А. Трансформация требований к разработке и внедрению специальной библиотечной мебели и оборудования в новых социокультурных условиях : дис. ... канд. пед. наук. Челябинск, 2015. 212 с.
5. Пашин А. И. Методика сегодня: и наука, и сервис. Москва : Либер-Дом, 2017. 191 с. (Серия «Библиотекарь и время. XXI век» : 100+100 выпусков ; № 161).
6. Галимова Е. Я. Библиотечный сервис : учеб.-метод. пособие. Москва : Либерей-Бибиформ, 2006. 143 с. (Библиотекарь и время. XXI век ; вып. 38).
7. Роль ГПНТБ СО РАН в развитии информационно-библиотечного обслуживания в регионе: к 90-летию ГПНТБ СО РАН, 50-летию в составе Сиб. отд-ния РАН : тез. докл. межрегион. науч.-практ. конф. (Новосибирск, 6-10 окт. 2008 г.) / Рос. акад. наук, Сиб. отд-ние, Гос. публич. науч.-техн. б-ка ; отв. ред. О. Л. Лаврик. Новосибирск : ГПНТБ СО РАН, 2008. 218 с.
8. Алешин Л. И., Ордынская М. А. Библиотечные сервисы : науч.-практ. пособие. Москва : Литера, 2015. 303 с.
9. Технологии, ресурсы, сервисы: новые возможности для развития библиотеки : сб. материалов конф. молодых специалистов Новосиб. гос. обл. науч. б-ки / Новосиб. гос. обл. науч. б-ка ; сост.: Г. В. Афанасьева, З. М. Саенко ; отв. за вып. В. Г. Деев. Новосибирск : Изд-во Новосиб. гос. обл. науч. б-ки, 2016. 147 с.