

Новые технологии для повышения уровня обслуживания, учет контроля пользователей в библиотеке.

Верзилов В.И., зам. директора по автоматизации Тверской ОУНБ им. А.М. Горького.

VIII ежегодная конференция Российской библиотечной ассоциации (РБА)
г. Псков, 14 мая 2003 г.

Внедрение новых технологий – длительный и сложный процесс, требующий для успешного выполнения поэтапной, чёткой и реальной программы.

Современная технология использования штрих-кода открывает широкие возможности для автоматизации библиотечных процессов, в том числе и одного из главных – обслуживания читателей.

Специалисты нашей библиотеки разбили процесс внедрения автоматизированной книговыдачи с использованием штрих-кодов на три больших этапа:

1. внедрение автоматизированного учёта и контроля читателей;
2. внедрение автоматизированного учёта и контроля фондов библиотеки;
3. автоматизированное обслуживание читателей на абонементе.

Первый этап был выполнен за 2002 – 2003 г.г.
На данном этапе было решено две задачи :

1. новый читательский билет с штрих-кодом и фотографией читателя;
2. новый контрольный лист посещения библиотеки с штрих-кодом и оперативными данными о пользователе.

Для этого в Тверской областной библиотеке им. А.М. Горького разработано программное обеспечение и внедрен программно-технический комплекс "Посетитель библиотеки", использующий штрих-кодирование читательского билета и контрольного листа посетителя библиотеки. Программы разработаны при помощи лицензионных средств с использованием технологии клиент-сервер, полностью независимы от программно-аппаратной платформы и в настоящее время работают с базами данных СУБД «Cache».

С января 2002 года в библиотеке был осуществлён переход на читательский билет нового типа. При выдаче читательского билета в отделе регистрации выполняются следующие технологические операции:

1. на рабочем месте АРМ1 (1-ый компьютер) проводится первичная регистрация или перерегистрация читателя в известной системе "АС Библиотека-2" (ГИВЦ МК РФ). При этом в специальном поле (наша модификация) ставится пометка о выдаче читательского билета нового образца;
2. на рабочем месте АРМ2 (2-ой компьютер), расположенном рядом, выполняется фотографирование читателя и распечатка билета, получение подписи читателя на билете, ламинирование билета, контрольное считывание сканером штрих-кода билета.

Вся процедура записи нового читателя в библиотеку вместе с изготовлением читательского билета занимает не более 3-х минут, перерегистрация 1-2 минуты.

Регистрационные данные о читателе заносятся в БД "Регистрация читателей" (АС Библиотека2) и в комплексную БД "Контингент". Идентификатором записи является цифровой номер читательского билета.

Контрольный листок со штрих-кодом посетитель получает при входе в библиотеку. На рабочем месте АРМЗ (компьютер работает в сети в режиме терминала) оператор или сам посетитель сканирует читательский билет. Программа анализирует данные, и если "всё в порядке" (читатель перерегистрирован, не является должником и проч.), с принтера выдается и вручается посетителю контрольный лист, а данные о посещении поступают в БД "Контингент". При выходе из библиотеки читатель сдает контрольный лист, который также сканируется. Таким образом, время входа и выхода посетителя фиксируется в базе данных.

Информация о посетителе и текущая статистика посещений выводится на дисплей оператора контроля. Отделы и службы библиотеки могут получать по запросу более полные статистические данные в виде различных справок, а также оперативно – полную информацию о конкретном посетителе. Содержательная справка о посещении библиотеки в указанный период может быть выдана и самому посетителю по его запросу. Базы данных размещаются на выделенном сервере, доступ к информации обеспечивается путем программной организации АРМов на рабочих станциях и через терминалы.

Полугодовой опыт практической работы позволил выявить оценить преимущества, выявить проблемы (организационные, программно-технические, методологические) и наметить пути их решения. В настоящее время уточняются и формулируются концептуальные принципы технологической системы, прорабатываются схемы технологических процессов, идет моральная и профессиональная подготовка персонала к переходу на новую технологию обслуживания читателей.

Компьютерный учет всех без исключения посещений и всех видов взаимодействия "пользователь-документ" позволит провести классификацию посетителей по различным критериям, включая нетрадиционные (доступные компьютеру): предметный круг интересов, интенсивность запросов, активность, культурный потенциал, реактивность к социальным факторам и т.п. Станет возможным на новом уровне решение задач типового (по категориям) и индивидуального обслуживания, комплектования и обеспечение сохранности фондов, расширения видов библиотечных услуг, многоаспектного статистического анализа, учета и планирования работ, кадрового обеспечения, актуальной реструктуризации подразделений.

В настоящий момент специалисты библиотеки приступили к выполнению второго этапа – внедрению автоматизированного учёта и контроля движения фондов библиотеки. На этом этапе предстоит решить две задачи :

1. определение в технологической цепочке обработки новых поступлений участка или нескольких участков, на которых будет наноситься на книгу штрих-код;
2. разработка структуры штрих-кода, возможность его модификации и технология работы с ним для автоматизированной книговыдачи и учёта движения фондов библиотеки.

В 2003-2004 г.г. эти задачи будут решены. Третий – завершающий этап автоматизации процесса книговыдачи с технической точки зрения не представляет особой сложности. Главные условия успеха заключаются в достижении полноты Электронного каталога, нанесении штрих-кодов на весь фонд библиотеки и должном техническом оснащении.