

Обслуживание читателей в Библиотеке иностранной литературы в рамках «BiblioJet»

*Балакерская С.Б., Кожевников А.Г.
(Библиотека Иностранной Литературы
имени М.И. Рудомино)*

Современные компьютерные технологии и наличие в библиотеке общедоступного электронного каталога (далее ОПАК), отражающего весь библиотечный фонд (или, по крайней мере, большую, наиболее востребованную его часть), позволяют существенно упростить и ускорить процессы обслуживания читателей.

БИЛ осуществляет значительную работу по автоматизации библиотечных процессов, внедрению и развитию новых информационных технологий и услуг. С 1996 г. была внедрена АБИС TinLib, ориентированная под ОС MS-DOS. Каталоги постепенно переводились в электронную форму и предоставлялись в пользование читателям. Впервые в рамках TinLib, была реализована электронная книговыдача документов на дом по индивидуальному персональному абонементу! Однако, спустя время, стало очевидно, что TinLib не отвечал требованиям БИЛ ни в среде каталогизации, ни в среде книговыдачи по множеству аргументов. Поэтому была начата разработка новой АБИС, которая называется BiblioJet. В 2008 году она была окончательно внедрена. На её основе были сделаны существующий ОПАК и система электронной книговыдачи, о которых речь пойдет ниже.

В качестве прототипа для системы оперативного доступа к электронному каталогу (ОПАК) была взята система Библиотеки Конгресса. Исходили мы из того, что наша аудитория ориентирована на носителей различных иностранных языков и что не надо «изобретать велосипед», а надо просто воспользоваться тем интерфейсом, который понятен большому количеству пользователей во всем мире. Мы внесли только некоторые отличия, а именно:

- обеспечили поиск и визуализацию на всех языках, на которых в нашем фонде есть документы;
- организовали многоязыковой интерфейс. Предполагается организовать интерфейс ОПАКа на большинстве официальных языков ООН;
- осуществили возможность экспорта отобранных записей в форматах MARC21 и РУСМАРК. Эта возможность рассчитана на сотрудников других библиотек — российских и зарубежных, которые могут воспользоваться данным ОПАКом для заимствования записей из нашего каталога.

Войдя на главную страницу ОПАКа, читатель выбирает язык интерфейса, язык текста библиографического описания (БО) и один из двух режимов поиска — простой и сложный. Простой режим обеспечивает поиск по большинству текстовых полей БО без явного указания имен полей с функцией «И» для слов поискового запроса. Расширенный поиск обеспечивает возможность поиска по некоторым полям БО с использованием стандартной логики «И», «ИЛИ», «НЕ». Предполагается ввод в ОПАК третьего режима поиска — поиск по авторитетным файлам «Персон» и «Организаций» с раскрытием самих авторитетных файлов и изданий, привязанных к ним, как в части авторства или организации, так и в части предмета.

Цикл книговыдачи начинается с поиска книг по электронному каталогу. Читатель может осуществлять поиск как в библиотеке, так и из дома, имея выход в интернет. После того, как читатель нашёл необходимую книгу, он помещает её в корзину. В корзину попадает библиографическое описание документа в целом, а не данные конкретного экземпляра. Выбор экземпляра происходит уже на странице личного кабинета. При подборе ОПАК выдает подсказки о статусе каждого экземпляра: занят ли он, заказан и т.п. По окончании подбора литературы читатель переходит на страницу личного кабинета. Логинотом является либо номер читательского билета, либо номер социальной карты. Пароль же читатель вводит при регистрации в библиотеке в качестве читателя. Если читатель не имеет или забыл пароль, он сможет самостоятельно

его восстановить на странице восстановления пароля, введя необходимые данные.

Страница личного кабинета выглядит, как показано на рис. 1.

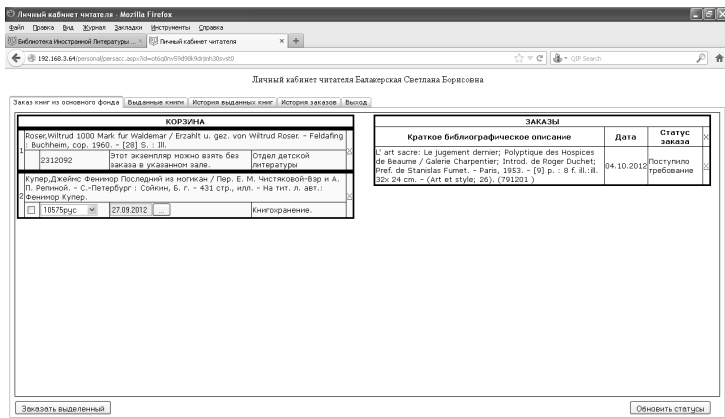


Рис. 1.

Страница поделена на две части вертикально. В левой таблице отображаются документы, которые читатель поместил в корзину, а в правой таблице — непосредственно заказанные документы. В таблице корзины можно увидеть статус документа, его местонахождение, краткое описание и список инвентарных номеров. Чтобы заказать документ, читателю необходимо выбрать нужную дату и конкретный экземпляр. Далее необходимо поставить галочку около инвентарного номера и нажать кнопку «Заказать выделенный». После этого выбранный экземпляр попадает в таблицу «Заказы», где можно отслеживать текущий статус.

Система предупредит читателя обо всех возможных ограничениях заказа. Экземпляр может находиться на реставрации, быть выданным другому читателю, лежать на бронеполке другого читателя, находиться в открытом доступе или в подсобном фонде и т.д. В таблице «Заказы» читатель может увидеть эти сообщения и уточнить у сотрудников отделов обслуживания о возможности выдачи документа.

В личном кабинете присутствует возможность просмотра текущих выдач и истории. Перемещаясь по соответствующим вкладкам, читатель может узнать историю своих выдач, историю заказов, а также просмотреть, что находится у него в данный момент на бронеполке. Таким образом, читатель с легкостью сможет найти ранее заказанные и полученные им книги.

Следующий этап обработки заказов происходит в книгохранении. На каждом этаже хранения стоит терминальная станция, на которой запущена программа обработки заказов. Интерфейс выглядит, как показано на рисунке 2.

П/И/Н	Автор	Заголовок	Инвентарный номер	Расс. шифр	От кого	Дата заказа	Прим. инв. н.
1191869	Блаватская, Е.П.	Комментарии к "Тайной Доктрине". Труды Теософского общества Ложи Блаватской. Обсуждение стащ первого тома "Тайной Доктрины"	2484499	05 В 3092	172873; Никитина Татьяна Валентиновна	12.04.2013	
1195939	Блаватская, Е.П.	Нелюбовия бессмертным	2488296	07 В 8906	172873; Никитина Татьяна Валентиновна	12.04.2013	
1199704	Блаватская, Е.П.	Последний век. Манвантеры. Перевод с английского	2491229	08 В 2187	172873; Никитина Татьяна Валентиновна	12.04.2013	
1200261	Блаватская, Е.П.	Практикум оккультного обучения. Перевод с английского	2491221	08 В 2221	172873; Никитина Татьяна Валентиновна	12.04.2013	
1208792	Блаватская, Е.П.	Тайная доктрина теософии. Перевод с английского	2491228	08 В 2192	172873; Никитина Татьяна Валентиновна	12.04.2013	

Рис. 2.

Когда приходит новое требование, программа вызывает мерцание на панели задач, тем самым сигнализируя сотрудникам о поступившем требовании. Сотрудник выделяет мышкой из таблицы строку с новым требованием и нажимает кнопку печати. Требование распечатывается на непрерывной термо-бумажной ленте на специальных принтерах. В требовании находится вся необходимая информация для быстрого нахождения книги на стеллаже. Если книги не оказалось на месте по какой-либо причине (выдано по МБА, на реставрации и т.п.), то со-

трудник в программе находит это требование и дает на него отказ. После того, как книга подобрана, сотрудник книгохранения отправляет её вместе с требованием на кафедру единой выдачи. Читатель может видеть текущий статус заказа в личном кабинете.

Технология регистрации выдачи книги основана на штрихкодировании: у каждого читателя на читательском билете присутствует штрихкод — он выдается при регистрации, и на каждой книге наклеен штрихкод. Также при регистрации можно указать номер социальной карты и, таким образом, читательским билетом сможет являться социальная карта москвича, на которой тоже есть штрихкод! Процесс выдачи книги сводится к тому, что сотрудник отдела обслуживания считывает штрихкод книги и штрихкод читателя, таким образом фиксируя за ним книгу. Если на книге не оказалось штрихкода, то сначала ей присваивается штрихкод. Штрихкода может не быть, так как присваиваться они стали с момента внедрения АБИС BiblioJet, и присваиваются они постепенно: обязательно при инвентаризации и «по мере необходимости» при выдаче. Для этого сотрудник книгохранения наклеивает на обложку любой свободный штрихкод, и средствами АБИС BiblioJet связывает новый штрихкод с данным экземпляром.

Сотрудник отдела обслуживания, принимая книгу из книгохранения, считывает с нее штрихкод и кладет на бронеполку заказавшего её читателя. Соответственно, меняется статус заказа на «готово к выдаче», и читатель с этого момента может прийти и получить её. В библиотеке различают два типа читателей: внешние читатели (далее читатели) и читатели-сотрудники (далее сотрудники). Отличие состоит в том, что сотрудники имеют право брать книги на дом или для работы в отделах. Читатель же может брать книги только в залы (за исключением персонального абонемента, индивидуального абонемента и МБА). Программа книговыдачи (рис.3) автоматически распознает права читателя при выдаче, и книга, соответственно, выдается на дом, либо в залы.

Впервые читатель получает книгу на кафедре единой выдачи. Но сдать он ее может на любой другой кафедре. Виртуальная бронеполка читателя будет находиться там, где читатель последний раз сдал книгу. Если книга ле-

Рис. 3.

жит у читателя на бронеполке, а читателя нет, в этот момент другой читатель может воспользоваться книгой, но только до прихода хозяина бронеполки. Программа фиксирует читателя, взявшего книгу с чужой бронеполки, а также сотрудник кафедры выбирает вручную зал, предварительно спросив читателя, в который он отправился для того, чтобы отыскать читателя в случае, если придёт хозяин бронеполки.

Для того чтобы сдать книгу, достаточно просто считать штрихкод с книги, ведь программа уже знает, кому было выдано это издание! Таким образом, в будущем, когда библиотека начнет выдавать дублетные экземпляры простым читателям на дом, книгу сможет сдать любой человек, даже не зарегистрированный в библиотеке, вместо изначально бравшего читателя.

Цикл книговыдачи заканчивается, когда читатель сдает книгу не на бронеполку, а для сдачи в хранение (об этом он заявляет сам при сдаче книги). Книга помечается как готовая к отправке в книгохранение, и сотрудник отправляет её на соответствующий этаж. Со-

трудник книгохранения принимает книгу, считывая с неё штрихкод, и ставит на место.

Немного о других функциях программы книговыдачи.

Программа фиксирует каждое действие сотрудников: каждую выдачу, каждую сдачу, каждый прием литературы из книгохранения и т.д. Перейдя на вкладку «Справки», можно получить множество разнообразных справок — качественных и количественных — с возможностью сохранения их в файл или распечатки.

Формуляр читателя предназначен для просмотра сотрудником отдела обслуживания сведений о читателе, о выданных книгах и книгах на бронеполке. Также есть возможность распечатать формуляр, продлить бронь, т.е. закрепить книгу за собой на определённый срок, отправить напоминание по электронной почте о задолженностях, в случае выдачи книги для сотрудника на дом или при выдаче книги по индивидуальному персональному абонементу на дом и т.д.

Одной из дополнительных функций программы является учет предоставляемых услуг. Услуги бывают платными и бесплатными. Бесплатные услуги это:

- Адресная справка
- Методическая консультация
- Тематическая справка
- Уточняющая справка
- Фактографическая справка

Среди платных услуг можно выделить следующие:

- Выполнение библиографической справки, требующей поиска по каталогам и базам данных БИЛ либо других библиотек
- Редактирование библиографического списка заказчика с проверкой по каталогам библиотеки
- Тематический мониторинг прессы
- Подбор визуальных материалов
- Распечатка текста на принтере и т.д.

Сотрудник, оказав услугу, переходит на вкладку «Учет услуг» программы книговыдачи, выбирает из списка и подтверждает. Таким образом, в отчетный день можно получить справку по оказанным услугам, общей стоимости и т.д.

В целях безопасности, а также для учета посетителей, читатель, проходя через контрольный пункт библиотеки, подносит свой читательский билет к сканеру штрихкодов. Этим действием он обозначает своё присутствие в библиотеке. При выходе из библиотеки, читатель обязан просканировать свой билет еще раз. Это позволяет узнать, не забыл ли читатель сдать какие-нибудь книги. Читатель, не зафиксированный как вошедший в библиотеку, не сможет получить книги.

С помощью электронного заказа у сотрудников библиотеки также есть возможность заказать книги для длительного пользования в отделе. Процесс такого заказа практически ничем не отличается от заказа книг читателем: сотрудник подыскивает книгу в электронном каталоге, помещает ее в корзину, затем переходит на страницу авторизации личного кабинета. Сотруднику здесь необходимо поставить галочку о том, что он входит в качестве сотрудника библиотеки для заказа книг на длительное пользование. Логин и пароль здесь уже будут являться внутренними учетными данными автоматизированной библиотечной информационной системы BiblioJet. Далее он, также как и читатель, заказывает книги. Требования поступают в книгохранение и отображаются в той же программе, что и заказы от читателей, только на другой вкладке. Программа также сигнализирует о поступивших требованиях мерцанием на панели задач. Только книги передаются сотрудникам в отделе не через программу книговыдачи, а внутренними средствами АБИС BiblioJet по специальному акту приема/передачи, поскольку будет изменено местонахождение издания. Таким образом, сотрудникам нет необходимости писать требования от руки, что ускоряет процесс и избавляет от рутинного труда.

Пользовательские интерфейсы и функции всех модулей подсистемы книговыдачи разрабатывались исключительно с учётом требований сотрудников библиотеки. В процессе разработки имели место множественные модификации как логики выдачи, так и пользовательского интерфейса. Количество нюансов было велико, у разных кафедр были разные взгляды на подсистему, но мы постарались учесть пожелания всех сотрудников. В будущем планируется выдавать дублетные экземпляры на

дом читателям и тогда предстоит новое внесение изменений во все модули подсистемы.

Введенная в библиотеке иностранной литературы система автоматизированного заказа и выдачи изданий показала свою эффективность увеличением количества заказываемых читателями изданий и сокращением времени их обслуживания. Как правило, читатель или совсем не ждет, чтобы ему подобрали книгу, т.к. он заказал ее заранее, или ждет минимальное время — время распечатки требования на этаже, подборки и передачи на кафедру выдачи. Отказы, практически, прекратились, т.к. в хранение поступают только те требования, в которых указаны книги, находящиеся на месте в хранении. Исключения составляют только книги, описания на которые еще отсутствуют в электронном каталоге (порядка 10% от всего фонда). Требования на такие книги принимаются вручную, сотрудник книгохранения заводит в каталоге краткую запись на нее, наклеивает штрихкод и передает на кафедру выдачи. Опыт показал, что таких книг очень мало. С одной стороны это хорошо — отсутствует задержка в обслуживании читателя, но с другой стороны прекращает работать механизм поиска не введенных в базу описаний — читателю стало лень не только выписывать требования, но и «копаться» в бумажном каталоге.