

ТЕХНОБАТТЛ: ТРАНСФОРМАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ В БИБЛИОТЕКАХ

ПУБЛИКАЦИЯ ЛУЧШИХ РАБОТ

НОМИНАЦИЯ

Хочешь автоматизацию? Спроси меня как!

АВТОР(Ы)

Ахти Елена Геннадьевна, Центральная городская публичная библиотека им. В.В. Маяковского, заместитель директора по развитию

НАЗВАНИЕ РАБОТЫ

Внедрить – значит, научить пользоваться

Любая информация и материалы, размещенные на настоящем сайте, как полностью, так и в любой части, включая, но не ограничиваясь: тексты, фотоматериалы, изображения, графическое содержание и оформление, структура, дизайн и оформление, являются объектами авторского права и охраняются нормами российского и международного законодательства. Любое использование размещенных на сайте материалов и информации, включая, но не ограничиваясь: копирование и распространение, запрещено, без предварительного письменного согласия правообладателя.

(c) IDlogic 2024

(c) Ахти Елена Геннадьевна



ПОДРОБНАЯ ИНФОРМАЦИЯ
WWW.ID-LOGIC.RU

Центральная городская публичная библиотека им. В.В. Маяковского, Санкт-Петербург

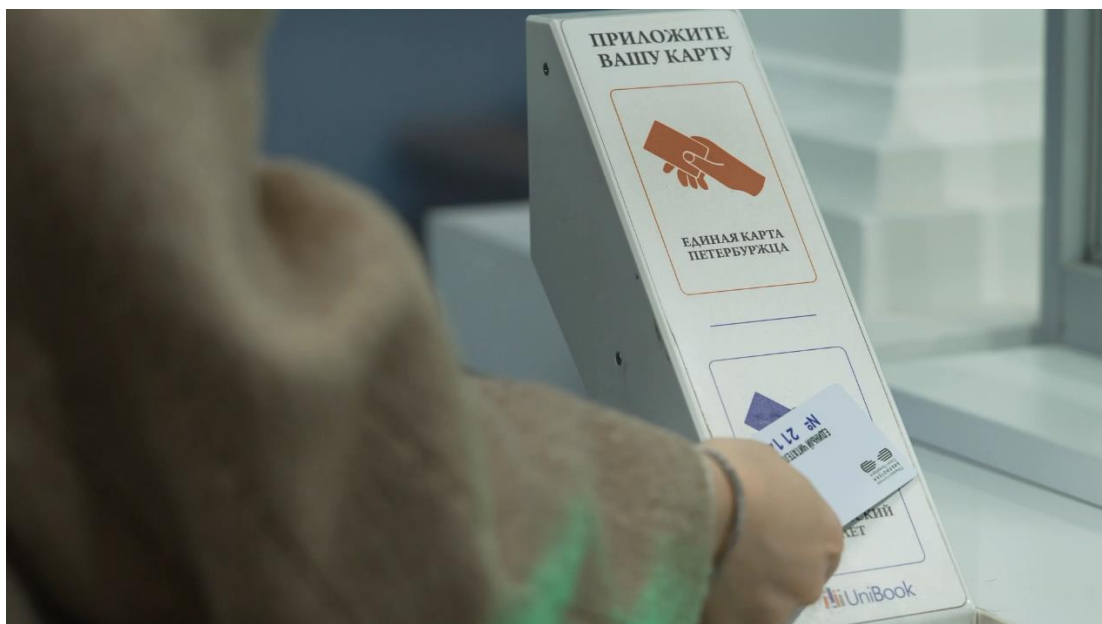
Номинация: 1. «Хочешь автоматизацию? Спроси меня как!»

Название:

Внедрить – значит, научить пользоваться

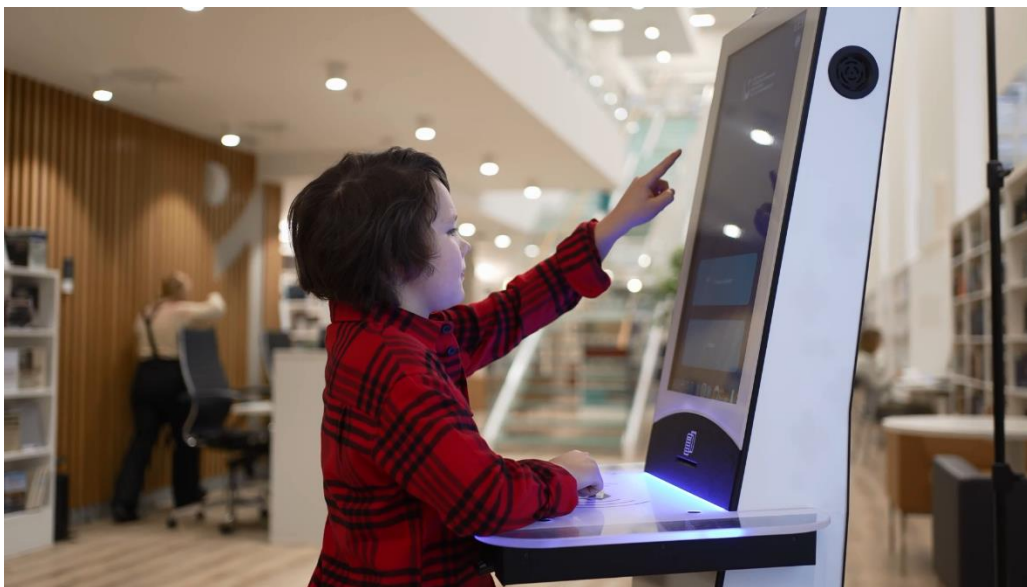
7 октября 2021 года после двухлетнего ремонта открылась Центральная городская публичная библиотека имени Маяковского в здании по адресу: набережная реки Фонтанки, дом 44. Этот адрес – знаковое место для поколений петербуржцев – главная городская библиотека располагается здесь с 1939 года. В 2023 году Маяковка, как называют нашу библиотеку читатели и коллеги, отпраздновала свое 155-летие.

После ремонта старейшая библиотека города предложила горожанам не только комфортное современное пространство, но и современные библиотечные сервисы. Мы ввели в действие Центр цифровой трансформации общедоступных библиотек Санкт-Петербурга «Новая реальность».



Спустя почти три года работы в новом формате мы можем констатировать, что изменения пришлись посетителям библиотеки по вкусу. Ежедневно библиотеку на Фонтанке, 44 посещают около 1000 человек: они берут и сдают

книги, работают, учатся, общаются, посещают мероприятия. Читателями библиотеки на Фонтанке, 44 являются более 35 000 человек, ежедневно выдается более 1500 книг. Это в 2 раза больше, чем было до ремонта. И конечно, справиться с таким потоком было бы трудно без систем автоматизации и самообслуживания читателей.



Около трети всех изданий, выдаваемых в библиотеке на Фонтанке сегодня, заказывается при помощи инфокиосков и записываются читателями самостоятельно через станции самообслуживания. Благодаря автоматизации, которая взяла на себя часть механических обязанностей библиотекаря, численность сотрудников библиотеки не изменилась. А у библиотекарей появилось время для решения интеллектуальных и творческих задач. Ведь многие наши читатели приходят в библиотеку к «знакомому» библиотекарю, они спрашивают рекомендации, советуются, обсуждают прочитанные книги и интересующие темы.

Концепция

Принципиальная концепция флагманского здания Маяковки: читатель, если хочет, может всё сделать сам. Для этого у него есть конкретные инструменты: читательский билет и наше современное оборудование, поставленное компанией IDlogic.

С помощью читательского билета читатель попадает в здание на Фонтанке, 44, с помощью него же раздевается в гардеробе, заходит в личный кабинет и каталог в инфокиоске, берет или сдает книги при помощи станции самообслуживания (SmartStand).



Выбирает книгу читатель тоже сам: на Фонтанке фонды открытые – читатель может самостоятельно подходить к стеллажам и брать понравившиеся книги, также он может выбирать книги и через инфокиоск при помощи каталога.

В библиотеке даже обустроены ячейки, из которых можно забрать забронированные или заранее заказанные книги, а у входа расположена автоматическая станция, при помощи которой книги можно сдавать круглосуточно и даже без читательского билета – достаточно положить книгу в книгоприемник и система сама ее спишет с читателя

Если читатель забудет Единый читательский билет дома, система распознавания лиц узнает его по биометрическим данным. Кроме этого, можно использовать Единую карту петербуржца. Для того, чтобы пользоваться этими функциями нужно обратиться в сектор записи, где специально сделанное фото или данные Единой карты петербуржца будут внесены в базу данных.

Библиотеки Санкт-Петербурга одни из немногих в России используют ультравысокочастотное RFID-оборудование. При внедрении Единой карты петербуржца в библиотеках, которая объединяет в себе возможности банковской,

скидочной, бонусной карты, электронного проездного, может быть носителем электронной подписи мы столкнулись с технической проблемой, а именно данная карта работает на иной частоте, чем имеющееся у нас оборудование. Было два пути решения проблемы – перевод библиотек на частоту ЕКП, но это потребовало бы технического переоснащения всех библиотек и переклейки всего книжного фонда новыми радиометками или второй путь – использование двухчастотного оборудования.

Такое универсальное оборудование было создано специалистами компании IDlogic, что позволяет использовать в обслуживании читателей не только ЕКП, но и при необходимости любые банковские карты



Многое из перечисленного используется и другими библиотеками, но чаще всего по отдельности, наша же цель заключалась в том, чтобы **объединить все эти технологии в единую цепь** и отладить стабильную работу — а после этого поделиться своим опытом с Корпорацией общедоступных библиотек Петербурга.

Для того, чтобы читатели пользовались автоматизированными станциями и гардеробом, необходимо было **продумать пользовательские сценарии**, то, как этими технологическими новинками будут пользоваться люди, как именно наши читатели будут взаимодействовать с инфокиосками, станциями самообслуживания, шкафами бронирования и гардеробом.

И эти сценарии использования мы в Маяковке проектировали совместно с поставщиком оборудования IDlogic. Специалисты компании вникали во все тонкости библиотечных услуг и обслуживания. И именно благодаря совместному труду мы получили такой впечатляющий результат – не набор агрегатов со светящимися дисплеями и модным дизайном, но полноценный работающий комплекс – полностью автоматизированную библиотеку, услугами которой, при желании, можно воспользоваться вообще без библиотекаря.

Однако автоматизация не означает, что читатель остался в одиночестве, просто у него появился выбор и удобные сервисы, а у библиотекарей время и силы на интеллектуальную деятельность и творческие процессы, в том числе для общения с посетителями библиотеки и консультаций читателей.

Программное обеспечение интеграции оборудования

Безусловно, такая автоматизация должна быть обеспечена программными продуктами, а все технические решения объединены в единую экосистему.

Так система контроля доступа в библиотеку интегрирована с АБИС Ирбис, системой мониторинга и сбора статистики, а системы возврата и хранения книг объединены системой «Телелифт», которая позволяет быстро перемещать литературу по зданию в любом направлении, а также контролировать и фиксировать перемещение. Всё это позволило ускорить обслуживание читателей библиотеки практически в 10 раз и сделать библиотеку максимально эффективной.

Система контроля и управления доступом (СКУД) позволяет осуществлять проход в библиотеку по читательским билетам, единой карте петербуржца или гостевым картам. На выходе система снабжена антикражными воротами, что способствует обеспечению сохранности фондов. СКУД позволяет контролировать не только проход посетителей на территорию библиотеки, но и ограничить доступ в служебные помещения, а также вести статистический учет посетителей.

Маяковка является **головным сетевым центром Единой системы библиотечного обслуживания Санкт-Петербурга** и координирует работу

межбиблиотечного абонементов, то есть обмена книгами между всеми общедоступными библиотекам города. Автоматизированная система возврата изданий, состоящая из модуля книговозврата, конвейера-сортировщика и набора корзин с плавающим дном, позволяет сортировать сданные книги по 7 сценариям. Так места хранения могут объединяться в различные группы, и в зависимости от группы книга будет попадать в ту или иную корзину для дальнейшей передачи в другие отделы или библиотеки. Это – эффективная логистика и быстрый книгообмен между разными библиотеками города.

Внедрить, значит научить

На своем опыте мы убедились, что просто продумать сценарии использования оборудования, закупить и разместить в библиотеке современные инфокиоски, станции самообслуживания и умные гардеробы недостаточно. Несмотря на то, что это оборудование упрощает, ускоряет и автоматизирует все процессы, к нему надо привыкнуть и персоналу, и, тем более, посетителям библиотеки. И всеми этими комплексами, хотя и интуитивно понятным, надо **учить пользоваться.**

Нам всем казалось, что если есть удобный современный сервис, то им начнут пользоваться по умолчанию, ведь то, что и так хорошо в дополнительной рекламе не нуждается. Но на деле это оказалось совсем не так. Для того, чтобы самостоятельный поиск книг по каталогу при помощи инфокиоска или запись книг при помощи станции SmartStand стал привычной частью посещения библиотеки нами был разработан целый комплекс мер.

В первое время возле автоматических станций записи книг дежурили сотрудники. Мера эффективная для того, чтобы научить пользоваться, и, одновременно, нелогичная в разрезе экономии человеческих ресурсов.

Поэтому мы ввели регламент работы с очередью: при образовании очереди на кафедре выдачи изданий, где обязательно дежурят по двое сотрудников, второй выходил из-за кафедры и помогать читателям списывать и записывать на свой читательский билет издания при помощи станции самообслуживания. Такой

способ знакомства читателей с новым библиотечным оборудованием оказался более продуктивным: очередь стремительно уменьшалась, и, получая мгновенную выгоду (ускорение обслуживания), читатели быстрее учились.

Автоматический пункт выдачи библиотеки имени Маяковского находится в Администрации Центрального района Санкт-Петербурга на Невском, 176.

Сайт библиотеки имени Маяковского ->

Оформляйте доставку книг онлайн на портале (spplib.ru), забирайте заказы и сдавайте прочитанное рядом с домом или работой.

Сайт общедоступных библиотек ->

КАК ПОЛЬЗОВАТЬСЯ АВТОМАТИЧЕСКИМ ПУНКТОМ КНИГОВЫДАЧИ?

Головной центр корпоративной сети общедоступных библиотек Санкт-Петербурга

Центральная городская библиотека имени В. В. Маяковского

КОМИТЕТ ПО КУЛЬТУРЕ САНКТ-ПЕТЕРБУРГА

Общественная библиотека имени Маяковского

СПИСОК ПУНКТОВ СДАЧИ

Шкафы бронирования IDlogic – это физическая основа для многих инновационных услуг библиотек: так, например, читатель может найти книгу при помощи онлайн каталога не выходя из дома, заказать ее в удобную библиотеку или пункт выдачи и забрать издание самостоятельно при помощи шкафа бронирования. Для этого читателю нужен только интернет и единый читательский билет. Кажется, что очень круто и очень просто. Но есть одно «но» – нужно рассказать об этом своей аудитории.

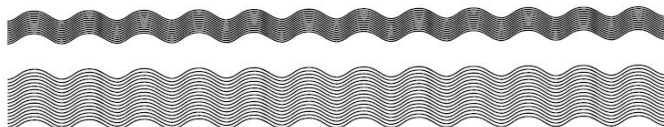
Кому-то достаточно краткого знакомства с библиотекой и ее услугами при записи в библиотеку: наши сотрудники обязательно рассказывают про все возможности библиотеки пока записывают нового читателя – это стандарт обслуживания в Маяковке. Но большинству людей очень сложно воспринимать большой объем новой информации только через один канал.

Как забрать заказ?

- 1 Не забудьте читательский билет
- 2 Нажмите на кнопку **Начать работу**
- 3 Выберите тип авторизации **Читательский билет**
- 4 Приложите читательский билет к считывателю (слева на экране)



- 5 Нажмите на кнопку **Заказы**
- 6 Выберите заказ, нажмите на строчку с номером и описанием заказа
- 7 Нажмите на кнопку **Забрать заказ** и возьмите ваши книги из ячейки
- 8 Закройте ячейку. Это очень важно
- 9 Приятного чтения!



Как сдать книги?

- 1 Приложите читательский билет к считывателю
- 2 Опустите книги в книгоприёмник
- 3 Приходите еще!



Поэтому **мы разработали серию буклетов** об услугах библиотеки с пошаговыми инструкциями: как создать личный кабинет, как посмотреть своей электронный читательский формуляр онлайн, как взаимодействовать со шкафом бронирования и станцией самообслуживания. Буквально по пунктам, с инфографикой и QR-кодами, ссылками, которые ведут на соответствующие разделы сайта Маяковки или портала Общедоступных библиотек Петербурга.

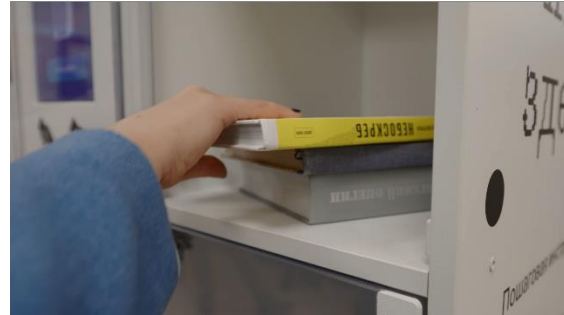
В своей работе мы часто сталкиваемся с ситуацией, если читатель не стал пользоваться оборудованием и сервисами сразу после знакомства, он вскоре забывает о полученной новой информации и затем, если ему не напоминать, к ней больше не возвращается. Для решения этой задачи, **мы создали серию анимационных роликов**, призванных привлечь интерес и пропагандировать новые библиотечные сервисы и оборудование. Эти ролики мы разместили на медиапанелях в стенах нашей флагманской библиотеки на Фонтанке, 44, а также распространили для демонстрации среди общедоступных библиотек Петербурга. Мы публикуем анимационные ролики с определённой периодичностью в наших социальных сетях, а также планируем в скором времени разместить их на обновленном портале Общедоступных библиотек Петербурга.

Будущее сегодня

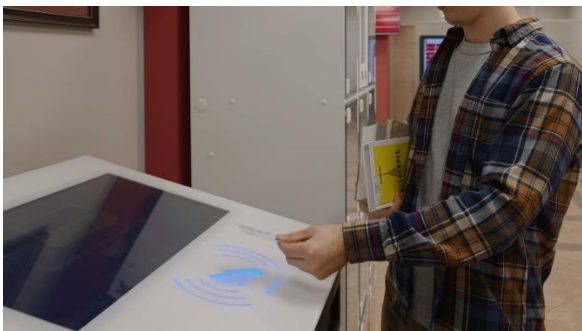
Шкафы бронирования и автоматические станции для сдачи книг являются технической основой для развития удаленных сервисов библиотеки, то есть мест выдачи и приема книг вне стен библиотеки. Сейчас в Петербурге оборудовано четыре таких **пилотных пункта**: в Администрации Центрального района (Невский, 176), в Многофункциональном центре на ул. Пограничника Гарькавого, 36, к.6, в Многофункциональном центре на Балтийском бул., д.4, стр.1 и интерьерно-выставочном центре «Мебельбург». Отдельно стоит сказать о библиотечном комплексе самообслуживания, расположенный в «Мебельбурге». Данный проект является очередным нововведением – обслуживание читателей осуществляется с помощью средств роботизации. Пользователь имеет возможность найти, взять и сдать книги, а выдачу книг, их размещение на полках обеспечивает робот. Этот комплекс представляет собой мини-библиотеку, где обслуживание читателей осуществляется без сотрудников библиотек.



Уже сейчас разработана концепция и подписаны соответствующие соглашения, в соответствии с которыми в МФЦ Петербурга будет развиваться сеть автоматических библиотечных пунктов: жители города, получающие государственные услуги в непосредственной близости от своего дома, смогут заказывать книги в ближайший пункт выдачи через онлайн каталог и сдавать книги там же.



В результате нового этапа модернизации станции самообслуживания появятся в торговых комплексах, общественных и деловых пространствах Санкт-Петербурга. И все это было бы не возможно без современного оборудования IDlogic и нашего корпоративного программного обеспечения.



Библиотека имени Маяковского, как головной центр корпоративной сети общедоступных библиотек Петербурга, не гонится за временем. Она идет в ногу с ним вместе со своими партнёрами, поставщиками оборудования – компанией IDlogic – и опережает его. Услуги библиотек становятся удобнее и технологичнее. А значит, технологии делают культуру ближе. В любое время. В любом месте. Для каждого.

Приложения к тексту

- I. Папка «Иллюстрации»
- II. DPF-файл Буклеты об услугах Общедоступных библиотек Петербурга
- III. Анимационные ролики услуги Общедоступных библиотек