

ТЕХНОБАТТЛ: ТРАНСФОРМАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ В БИБЛИОТЕКАХ

ПУБЛИКАЦИЯ ЛУЧШИХ РАБОТ

НОМИНАЦИЯ

Идея на миллион, или как я хочу автоматизировать библиотеку

АВТОР(Ы)

Бетехтин Даниил Александрович, муниципальное автономное учреждение «Гольшмановская централизованная библиотечная система», редактор электронных баз данных

НАЗВАНИЕ РАБОТЫ

Идея на миллион, или как я хочу автоматизировать библиотеку

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.

(с) IDlogic 2024

(с) Бетехтин Даниил Александрович



Идея на миллион, или как я хочу автоматизировать библиотеку

Бетехтин Даниил Александрович, редактор электронных баз данных
муниципального автономного учреждения
«Голышмановская централизованная библиотечная система»

Если мы взглянем на образ библиотеки прошлого и библиотеки настоящего, можно найти огромную разницу. Поэтому очень заманчиво посмотреть в будущее!

Я работаю в центральной районной библиотеке и мой профессиональный опыт основан только на работе муниципальных сельских библиотек.

За последние годы в деятельности библиотек многое изменилось, это и общие подходы к деятельности, появились новые формы работы, обновился интерьер и конечно же автоматизация многих процессов. Средства массовой информации то и дело пишут новости об открытии модельных библиотек, где появились умные устройства для читателей. Можно порадоваться за такие учреждения, если это действительно улучшает рабочие процессы библиотекарей и делает пребывание читателей более комфортным.

Мне хотелось бы поразмышлять о других типах библиотек, которых тоже немало. О тех учреждениях, где нет не только системы электронной книговыдачи, но даже нет хорошего принтера или стабильного интернета. Судя по различным комментариям библиотекарей в социальных сетях, такое можно встретить даже в удаленных окрестностях Москвы и Санкт-Петербурга.

Но время не стоит на месте, в жизнь библиотекарей вошли онлайн-совещания по ВКС, документооборот по электронной почте, работа с читателями через социальные сети, работа с пушкинской картой, бесконечное количество платформ для обязательного участия. Как библиотекари все это выполняют? Каждый находит способы, как может.

Поэтому говорить о глобальной автоматизации библиотек сельского уровня пока рано.

Одна из основных проблем для сельских библиотек – проводной интернет. Поставщик интернета демонтирует свои старые линии с медленной скоростью, так как их обслуживание стало не выгодно. А строительство новых линий с высокой скоростью за счет библиотеки очень дорогое с не менее дорогим тарифом. Отсюда следует вывод, что автоматизация, онлайн-сервисы и все вытекающие блага в полной мере недоступны маленьким, территориально отдаленным от городов и районных центров библиотекам. Очень проблематично наладить работу САБ в сельских библиотеках, так как без стабильного интернета трудно проводить техническую поддержку системы.

Лучше дела обстоят в центральной районной библиотеке. Где есть и интернет, и офисная техника, и возможности. Но проблема автоматизации тоже возникает.

Но для начала немного истории. Библиотека с самого начала своего существования представляла собой информационную систему. Библиотекари разных эпох систематизировали знания человечества, передавали их из поколение в поколение. Бумажные картотеки из недалекого прошлого – тоже изобретение библиотекарей и в своем роде информационная система. Следующий виток – это изобретение систематизации. Ну а мы переживаем период автоматизации библиотечных процессов.

Современные САБ появились около 30 лет назад не без участия библиотекарей, и каждый год совершенствуются. Вся библиотечная технология – хоть бумажная, хоть автоматизированная – придумана библиотекарями. А вот современное RFID оборудование – профессиональными ИТ-специалистами. Наверное, в этом и заключается проблема внедрения автоматизированных технологий в жизнь сельской библиотеки.

Часто слышу такую фразу: «библиотекарь – не программист, а программист – не библиотекарь». Библиотекарь разработал много статистических документов и форм отчетности (формуляры, книги регистрации читателей, дневники работы, таблицы распределения по категориям, паспорта мероприятий и этот список можно продолжать бесконечно). Он ведет много документов, потому что эту информацию спрашивают руководители, и нужно оперативно ее предоставить.

Программисты же в свою очередь говорят, что эта работа бессмысленна, потому что есть САБ, и с этой системой можно улететь в космос.

Библиотекарь – не технарь, и не знает, что сейчас теория баз данных очень развита. Более того – это стресс для сотрудников, которые вели формуляры 20 лет и теперь их просят извлекать эту информацию из компьютера. Но так или иначе, современные методы могли бы решить многие библиотечные проблемы. А автоматизатор не может вникнуть в ту систему библиотечной технологии, которую придумали библиотекари, потому что она очень многогранна. Отсюда следует второй вывод: для автоматизации нужно наладить взаимодействие автоматизаторов с подходами библиотекарей на местах.

Из конкретных шагов к автоматизации центральных районных и сельских библиотек хотелось бы проделать следующее:

– Необходимо провести анализ рабочих процессов библиотекарей современными методами, которые используют бизнес-аналитики, чтобы понять, как сейчас работают библиотекари и как возможно перестроить их работу с помощью автоматизации. Для этого нужно беседовать с сотрудниками, изучать документы, которые ведет библиотекарь. После чего можно прийти к выводу, какие документы библиотекаря можно перевести в электронный формат.

При этом нужно внимательно выслушать мнения библиотекарей, не отвергать на корню их представления о том как это должно быть;

– Далее рассмотреть, есть ли возможность генерировать необходимые отчеты и вести нужную работу с читателями средствами САБ или необходимо задействовать другие ИТ-технологии.

После этого уже можно говорить об автоматизации и предпринимать к этому шаги. Казалось бы, это простые истины, об этом написано множество книг, но проблем, почему этого не делается, тоже много.

Основная концентрация САБ основана на электронном каталоге. Это не удивительно, ведь чтобы переходить к электронной книговыдаче, надо сначала иметь электронный каталог. Сотрудники могут очень хорошо разбираться в ЭК, но совершенно не понимать принципы системы электронной книговыдачи. А когда приходит время, переходить на штрих-кодирование или RFID-оборудование, приходят сложности перехода с бумажного формуляра на электронный.

Вопросов много. «А как доказать, что читатель брал книгу, если подписи нет? А как вывести отчет, в стандартных формах нет такого, и вообще раньше в бумажном было лучше. Будем вести и бумажные формы, и электронное, раз нужно», – говорят библиотекари.

Разработчики говорят: «Мы вам в настройках все открыли, пусть ваш библиотечный техник делает что хочет, это его обязанность». Но в маленьких библиотеках не то, что нет технического специалиста по САБ, бывает что вообще не предусмотрена ставка хоть какого-нибудь ИТ-специалиста. А сами библиотекари разбираются только в модуле связанном с каталогизацией.

И это далеко не все трудности связанные с автоматизацией библиотечных процессов.

ИТ-специалисты в культуре, в том числе в библиотеке – это относительно новое понятие. Потому что культура – это про выставки, спектакли, концерты, книги. Казалось бы, причем тут ИТ. Но в последние годы мы видим, как вся работа строится на компьютерах, планшетах, мультимедийном оборудовании, и да – даже на базах данных и сложном

программном обеспечении в сфере культуры. В связи с необходимостью хотелось бы, чтоб ставок штатных IT-специалистов было больше, и при поступлении на работу в библиотеку – обязательное обучение и переподготовка по САБ с выполнением практических работ за счет работодателя. Тогда автоматизация библиотечных процессов продвигалась бы быстрее.

Другой вариант – создание регионального отдела автоматизации библиотек, который бы занимался именно помощью муниципальным библиотекам по любым, даже «глупым» вопросам связанным с САБ и был в этом заинтересован. Такой отдел знал бы все муниципальные нововведения в отчетах библиотекарей, в том числе не связанных с книговыдачей, в современных методах автоматизации и вовремя удаленно настраивал электронные формы и консультировал муниципальные библиотеки. При грамотном подходе автоматизация библиотечных процессов могла бы сильно снизиться нагрузку на библиотекарей, а освободившееся время направить на реализацию новых форм работы с читателями и творчество.

Хотелось бы видеть программные решения в составе САБ или других платформ в формате электронного документооборота, чтобы библиотекари могли собирать все свои документы, справки, сценарии мероприятий, описание выставок в одном пространстве и заверять их электронной подписью. При этом у библиотекаря была уверенность, что если он загрузил именно этот документ в систему, то он оттуда никуда не пропадет и не изменится. Чтоб документ можно было в любой момент за секунду скачать в формате ПДФ и при необходимости отправить по электронной почте любым контролирующим службам. Также чтоб итоговые отчеты со всех библиотек ЦБС мог мгновенно посмотреть руководитель учреждения, чтобы иметь возможность вовремя принимать решения. Уточняю, что это программное обеспечение должно рассматриваться как инструмент с внутренними документами библиотеки для сотрудников, а не средство мгновенной

статистики для регионального органа исполнительной власти так как до такой идеальной автоматизации далеко.

Возвращаясь к теме проблемного интернета в сельских библиотеках, хотелось бы иметь приложение для смартфона, в которое можно было ввести контрольные цифры отчетов и эта информация уходила бы руководителю учреждения, и чтоб это имело юридическую значимость. Так как мобильный интернет и смартфоны сейчас есть в деревнях. Плюс аналогичный сайт в интернете для тех библиотекарей, кто не хочет использовать личный смартфон в рабочих целях, но есть компьютер. Такое хранилище отчетов должно находиться в защищенном месте в интернете, а не на сервере библиотеки, чтоб любой сотрудник мог работать с отчетами в любое время суток без перебоев. Отличный вариант – это облачные сервисы, но к огромному сожалению бюджет сельских библиотек ни когда не потянет такой сервис.

В приведенных выше строках много говорится про автоматизацию для улучшения условий работы библиотекаря. Потому если библиотекарю хорошо работается, то и будут новые идеи для работы с пользователями библиотеки. Но хотелось бы видеть и электронные сервисы для читателей. Конечно, в крупных библиотеках хорошо организована работа при помощи умных устройств: RFID-карты, станции самообслуживания и так далее. Но для маленьких библиотек это или трудно купить, или это совсем не нужно, так как специфика работы немного отличается. Хорошим вариантом было бы что-то менее затратное и более эффективное.

Считаю, что стоит обратиться к опыту известных маркетплейсов, которые открыли свои пункты во многих небольших поселках и селах. Технология продумана и для сельских жителей хорошо зашла. Если переносить это на библиотечную сферу, то выглядело бы так: читатель заходит в приложение библиотеки с современным дизайном, регистрируется с помощью телефона или Госуслуг, видит книги с красивой обложкой и интересным названием, заказывает для выдачи в библиотеке, по статусу

готов приходит к библиотекарю или постомату, забирает в непрозрачном одноразовом пакете. В приложении высвечивается статус получено и срок, до которого надо вернуть. За два дня до окончания срока возврата приходят уведомления. А в случае невозврата формируется требование вернуть. У библиотекаря же высвечивается полная юридически значимая информация о читателе, задолженности, с которой далее при необходимости можно обратиться в правоохранительные органы. Такой сервис также должен располагаться на внешнем сервере, а не на сервере библиотеки, чтобы пользоваться им можно было в любое время суток.

Информация о задолженности может оставаться в личном кабинете человека на Госуслугах и это бы свело невозврат книг практически к нулю.

Многие скажут, что это обычный электронный каталог с электронным заказом. Но отличие данного приложения: современный дизайн по стилю маркетплейсов, простой понятный интерфейс, информативность, юридическая сила для обеих сторон, бесперебойная работа. Пусть это будет не весь актуальный электронный каталог, но у читателя будет возможность обратиться к библиотекарю, а библиотекарь принять заказ или предложить другое издание.

Не последнее значение имели бы отзывы читателей на книги!

Возможно, подобное при определенных условиях можно было бы организовать посредством чат-бота в социальной сети без приложения, так как сейчас развиваются госпаблики и такая функция в итоге стоила бы для учреждений дешевле.

Подводя итоги, стоит отметить, что все затронутые проблемы нужно решать сообща: органам власти, библиотекам, поставщикам библиотечного программного обеспечения и оборудования. Каждый мог бы найти свою выгоду от этого партнерства.