

УДК 027.7(477.54):024:004

**О. Ю. Самохвалова,**

заведующая отделом автоматизации

и программного обеспечения ЦНБ

Харьковского национального университета им. В. Н. Каразина

тел. 8 (057) 707-50-02

e-mail: Olga.J.Samohvalova@univer.kharkov.ua

## НОВОЕ В АВТОМАТИЗИРОВАННОМ ОБСЛУЖИВАНИИ ЧИТАТЕЛЕЙ ЦНБ ХАРЬКОВСКОГО НАЦИОНАЛЬНОГО УНИВЕРСИТЕТА ИМЕНИ В. Н. КАРАЗИНА

Показан опыт работы по автоматизации обслуживания читателей библиотеки. Описана запись читателя в библиотеку посредством компьютерной техники и ведение электронной картотеки читателей. Отражена работа традиционного алфавитного каталога и зала электронного заказа.

Обращено внимание на веб-сайт библиотеки и на услуги, которые на нем размещены. Даны преимущества электронного заказа и показан путь его выполнения. Отмечена важность ведения электронной картотеки статей и службы “Виртуальный библиограф”.

**Ключевые слова:** автоматизация обслуживания, тезаурус предметных рубрик, программное обеспечение LiberMedia, электронная картотека читателей, электронный каталог, модуль OPAC, полнотекстовые документы, электронный заказ, ретроввод, аналитическая роспись, виртуальный вопрос.

Рассказать о том новом, что сделано в библиотеке в последнее время невозможно без рассказа о том, чего достигла библиотека за 16 лет внедрения автоматизации.

Автоматизацию обслуживания читателей в ЦНБ ХНУ мы начинали в 1998 г. на абонементе научной и художественной литературы. К этому времени был создан электронный каталог (ЭК) на все поступления в фонд библиотеки, начиная с 1991 г., и насчитывал около 46 тыс. названий. Был создан свой собственный тезаурус предметных рубрик, который учитывает специфику аудитории классического университета со всем его многообразием факультетов и охватом большого спектра наук. К тому времени библиотека перешла на работу с программным обеспечением Liber, которое позволяло, даже в своих первых версиях, организовать обслуживание читателей с использованием технологии штрих-кодирования литературы и читательских документов. Этот программный продукт является разработкой фирмы Relais Informatique International Diffusion (Франция), руссифицирован и адаптирован к особенностям библиотек стран СНГ ее российским филиалом ЗАО “Компания ЛИБЭР” (Москва). В настоящее время библиотека университета использует в своей работе следующую его версию — библиотечное программное обеспечения LiberMedia. Сейчас уже можно говорить, что ЦНБ осуществила комплексную автоматизацию библиотечных процессов, объединяющую в единую систему на новом качественном уровне все

библиотечные процессы — комплектование, обработку, систематизацию, регистрацию читателей, обслуживание на абонеентах и в читальных залах, книговыдачу из фондов хранения, информационно-справочное обслуживание читателей.

Электронная картотека читателей создается в отделе регистрации. Данные о читателе вводятся в электронный формуляр LiberMedia, читатель сам вводит в него свой личный пароль, который в дальнейшем будет им использоваться при получении виртуальных (электронных) услуг. Затем ему печатается пластиковый читательский документ с фотографией и штрих-кодом. Эта услуга оказывается читателям в нашей библиотеке уже более 10 лет.

В библиотеке работают два зала каталогов — традиционный (с карточными каталогами) и зал электронного заказа. Электронный каталог позволяет читателю не только найти нужную литературу, определить возможность ее получения в читальный зал или на абонемент, но и сразу же оформить на нее электронную форму заказа, просмотреть свою электронную читательскую карточку. В зале электронного заказа консультант-библиограф оказывает помощь читателям, которые впервые пользуются электронным каталогом, в случае сложного тематического поиска и т. п. Здесь для читателей установлены 9 компьютеров, которые являются точками входа в ЭК, и используются только для этой цели. Кроме того, по одному такому же компьютеру установлено во всех читальных залах и на научном абонементе, и два — в традиционном зале каталогов. Таким образом, в библиотеке предоставлено 17 компьютеров для работы читателей с ЭК. Через Интернет-сеть электронный каталог доступен круглосуточно. Это дает возможность нашим читателям осуществить через Интернет поиск необходимой литературы и заказать ее на абонемент или в читальный зал не только с компьютера на кафедре, но и с домашнего компьютера в любое время суток. При этом практически полностью исключаются ошибки в заказе, возникающие при заполнении требований читателями. По времени заказа, отпечатанном на бланке, можно увидеть, что читатели заказывают литературу не только вечером, но и ночью, и в выходные дни, когда библиотека уже не работает. Таких заказов около 8–10 % в день. Система электронного заказа внедрена с 2004 года.

В январе 2007 года ведущим инженером ЦНБ Казанским О. В. разработана новая web-страница электронного каталога, в дизайне которой использован вид первого здания нашего университета и первая библиотечная печать императорского Харьковского университета. Цветовая гамма страницы напоминает пожелтевшую бумагу, а фоновое изображение университетского здания “плывет” по экрану по мере продвижения по странице вниз или вверх. Это сделано с помощью CSS таблиц.

Эта страница отличается от традиционной web-страницы модуля OPAC Liber не только дизайном, но и доступом к тем виртуальным услугам, которые предоставляет библиотека своим читателям. Страничка имеет три языковых варианта: украинский, русский и английский, как, впрочем, и все страницы библиотечного сайта. Аналогичным образом оформлены web-страницы для электронного заказа и доступа к электронной карточке читателя.

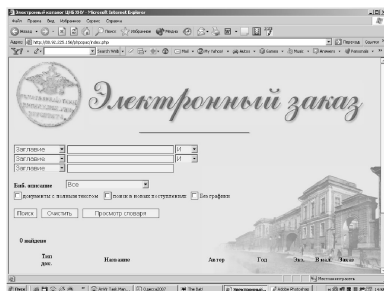


Рис. 1

Модуль OPAC сохраняет все основные возможности поиска LiberMedia: можно искать по полю “Автор”, “Заглавие”, “Рубрика”, “Издательство”, “Серия”, “Дата издания”; можно посмотреть словарь рубрик и авторов; можно строить сложный поиск путем логической комбинации различных полей, усекать содержимое поля и т. п. Можно посмотреть новые поступления в библиотеку за последний месяц. LiberMedia не дает возможности работать с юникодом, но нашим программистом создана “Виртуальная клавиатура”, которая позволяет проводить поиск по словам с греческими буквами, подстрочными и надстрочными символами и дополнительными математическими знаками.

Наша библиотека накапливает коллекцию полнотекстовых документов (в PDF формате), в ЭК их библиографические описания связаны с полным текстом документов. Такие документы в результирующем поисковом списке будут соответствующим образом помечены. ЦНБ предоставляет читателям полные тексты документов только в Интернет-сети университета. Мы соблюдаем закон об авторском праве, поэтому в полнотекстовом виде представлены используемые в учебном процессе издания, методические и учебные пособия наших преподавателей, которые дали на это свое согласие.

Со всеми возможностями работы в ЭК, правилами заказа литературы можно познакомиться, открыв ссылку “Помощь”, где дана исчерпывающая информация. Если начинающему пользователю, например, первокурснику, эта информация покажется слишком сложной, он может воспользоваться справкой “С чего начать”, где доступно, с помощью иллюстраций, описаны основные приемы и правила.

Для оформления электронного заказа читатель должен ввести номер своей читательской карточки и свой собственный пароль. Если читатель не имеет задолженности, то система резервирует для него соответствующий экземпляр.

Кроме того, мы предоставляем читателю возможность посмотреть свою электронную карточку (формуляр). Задав номер своей карточки и пароль, он видит, какая литература ему выдана и срок ее возврата, и также какую литературу он заказал через электронный заказ.

Электронный заказ, сделанный читателем, система отправляет непосредственно на соответствующий пункт хранения зарезервированного читате-

лю экземпляра, где заказ распечатывается и выполняется. Это позволило отказаться от услуг пневпочты, сократить сроки доставки выполнения заказа. Для нашей библиотеки с ее сложной структурой библиотечных фондов, правилами выдачи литературы на абонеентах и читальных залах это особенно важно. Библиотека имеет фонд, насчитывающий 3,3 млн экз., хранилище расположено на 6 этажах, традиционно используется форматно-инвентарная расстановка фондов. К автоматизации работы с фондами относится и реализованный в LiberMedia процесс проведения проверки фондов. Наличие в ЦНБ одного переносного сканера-накопителя штрих-кодов позволяет провести проверку фонда читального зала за несколько дней. В нашей библиотеке все фонды читальных залов находятся в открытом доступе. Даже при том, что установлена система магнитной защиты фондов, необходимость регулярной проверки в таком случае очевидна.

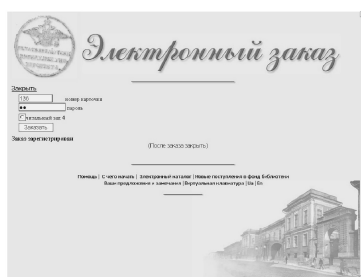


Рис. 2

В настоящее время в ЭК ЦНБ около 446 тыс названий, около 570 тыс. экземпляров, предметный рубрикатор содержит около 143 тыс. рубрик и подрубрик, в нем более 400 полнотекстовых документов. Он постоянно пополняется не только описаниями новых поступлений, но ретровводом активной части “старого” фонда. Перед выдачей читателю литературы, которая не описана в ЭК, а заказана через традиционный карточный каталог, сотрудники книгохранилища вводят укороченное описание издания. Далее это описание дополняется сотрудниками отдела обработки до полного описания, получает соответствующие индексы и предметные рубрики.

Поскольку ЭК создается библиотекарями вручную, неизбежны ошибки, как минимум описки. Его можно сравнить с живым организмом, который постоянно развивается (пополняется новыми записями) и требует периодического “лечения” — редактирования. В отделе научной обработки литературы библиотеки за этим процессом закреплён специалист, который редактирует каталог, исправляет ошибки других каталогизаторов.

Мы стремимся к тому, чтобы наши читатели получали из ЭК как можно более полную информацию. Делается аналитическая роспись всех сборников художественной литературы (начиная с 1991 г. издания), это нужно нашим студентам филологам, поскольку эта литература для них является учебной. С 2006 г. в ЭК ведется аналитическая роспись всех серий “Вестника Харьковского национального университета”. Для других научных

сборников статей к описанию прикрепляется полный текст содержания (в PDF формате), он не является поисковым как аналитическое описание, но несет дополнительную информацию к библиографическому описанию.

К сожалению, вести в ЭК аналитическую роспись всех сборников и периодики у нашей библиотеки нет возможности. Поэтому, для нас очень интересными были бы совместные проекты с библиотеками других классических университетов, и особенно Одесского национального университета по корпоративной каталогизации периодических изданий, их аналитическому описанию. Обе наши библиотеки работают с одной библиотечной системой LiberMedia и обе имеют Z-сервер Liber.

Использование ЭК — это не просто одна из возможных услуг для наших читателей. Он стал необходимым инструментом для работы с литературой в учебных и научных целях, просто для поиска интересной книжки. Мы следим за статистикой посещений нашего сайта, электронного каталога, электронного заказа. Для этого у нас разработан счетчик, который позволяет проследить количество посещений по дням и по часам, проследить с каких машин (IP-адресов) просматривают наши страницы, отследить географию наших пользователей (города и страны). Счетчик предоставляет статистику в виде диаграмм и графиков. В среднем наш сайт посещает 200–250 пользователей, а web-страницы ЭК посещают 1700–2000 читателей в сутки.

Нас всегда интересовала “обратная связь” с нашими читателями. Уже второй год работает на нашей сайте форум, на котором пользователи могут задавать вопросы библиотекарям и администраторам автоматизированной библиотечной системы. В основном, эти вопросы касаются правил работы библиотеки, вопросов о задолженности и штрафах, о сложностях получения на абонемент особо популярных книг и т. п. Но иногда читатели задают и более серьезные вопросы, например, о порядке комплектования фондов библиотеки. Такая возможность общения с читателями очень важна для усовершенствования предоставляемых услуг и всей работы библиотеки. Поскольку на форуме стали появляться вопросы сугубо библиографического характера, следующей нашей разработкой стала виртуальная библиографическая справка. Она работает с 1 сентября 2007 г.

Программное обеспечение службы “Виртуальный библиограф” разработал наш ведущий инженер О. В. Казанский. Отличительной особенностью этой программной разработки от аналогичных в других библиотеках, заключается в связи с базой данных читателей в LiberMedia для регистрации входа читателя, отдельный вход для библиографа с регистрацией и разделением прав, ведении архива справок (базы данных MySQL) и возможности поиска в нем, возможности форматировать текст вопроса и ответа.

Виртуальный вопрос может задать только читатель ЦНБ, эта услуга бесплатная. Для этого он должен ввести номер своей читательской карточки и свой пароль (тот же, что и в электронном заказе). Однако весь архив справок доступен всем посетителям этой web-страницы. Принимаются и выполняются три справки в сутки, по одной от читателя. Их количество отслеживает система. Ответы на вопросы выполняются на украинском и русском языках, в зависимости от языка вопроса. Ответ на свой вопрос

читатель может найти в разделе “Последние ответы”, в соответствующей рубрике архива, в поиске по ключевому слову или теме, которую он сам задал при оформлении вопроса. Выполняются справки следующего характера: поиск в фонде библиотеки конкретного издания; тематические запросы, для которых не требуется сложный библиографический поиск, и которые выполняются на основе традиционного и электронного фонда ЦНБ; поиск различных сведений и фактов, которые можно найти с помощью справочной литературы; справки о Харьковском университете и городе Харькове. Не выполняются справки, связанные с составлением списка литературы для научных работ, которые требуют сложного научного поиска и привлечения источников, отсутствующих в ЦНБ; с поиском готовых рефератов, курсовых и дипломных работ; коммерческого характера; связанные с нарушением действующего законодательства; о порядке и правилах работы библиотеки. Все библиографы, отвечающие на вопросы, регистрируются при входе в систему, т. о. их ответы авторизованы.

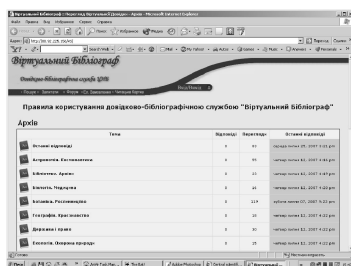


Рис. 3

Эта служба работает совсем недавно, и архив ответов пока не велик, но мы думаем, что она будет достойным дополнением в той системе виртуальных услуг, которые ЦНБ предоставляет своим читателям и всем читателям, которые посещают наш библиотечный сайт (<http://www.univer.kharkov.ua/main/library>).

Уже более 10 лет работает в нашей библиотеке Центр интернет-технологий, где наши читатели могут работать в сети Интернет и с фондом на электронных носителях — CD и DVD дисках. Третий год для наших читателей открыт специализированный зал информационного сервиса, предоставляющий on-line доступ к базам данных по проектам EBSCO и INTAS, East View, History e-book, базе данных “Российская диссертация”.

Библиотека работает прежде всего для читателей, поэтому особенно приятно слышать, что даже самые консервативные наши читатели по достоинству оценивают новые технологии, внедренные в библиотеке за последние годы. В заключение хотелось бы отметить, что комплексная автоматизация не только предоставила читателям совершенно новые возможности, но и позволила поднять работу библиотекаря на новый качественный уровень, в некотором плане облегчила труд библиотекарей, но поставила при этом новые задачи, выявила ошибки традиционных технологий, рациональней распределила трудовые ресурсы.

**О. Ю. Самохвалова,**

завідуюча відділом автоматизації  
та програмного забезпечення ЦНБ

Харківського національного університету ім. В. М. Каразіна

Тел. 8 (057) 707-50-02

e-mail: Olga.J.Samohvalova@univer.kharkov.ua

**НОВЕ В АВТОМАТИЗОВАНОМУ ОБСЛУГОВУВАННІ ЧИТАЧІВ  
ЦНБ ХАРКІВСЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ  
ІМЕНІ В. М. КАРАЗІНА**

**Резюме**

Показано досвід роботи по автоматизації обслуговування читачів бібліотеки. Описано запис читача до бібліотеки за допомогою комп'ютерної техніки та ведення електронної картотеки читачів. Відображена робота традиційного алфавітного каталогу та залу електронного замовлення.

Звернено увагу на веб-сайт бібліотеки та на послуги, які на ньому розміщені. Показано переваги електронного замовлення та шлях його виконання. Відмічена важливість ведення електронної картотеки статей та служби "Віртуальний бібліограф".

**Ключові слова:** автоматизація обслуговування, тезаурус предметних рубрик, програмне забезпечення, LiberMedia., електронна картотека читачів, електронний каталог, модуль ОПАС, повнотекстові документи, електронне замовлення, ретро-введення, аналітичний розпис, віртуальне запитання.

**O. Y. Samokhvalova,**

Department of automation and software support

Of the Central scientific Library of the Kharkov V. N. Karazin National University

Tel. +38 (057) 707-50-02

e-mail: Olga.J.Samohvalova@univer.kharkov.ua

**INNOVATIONS IN THE AUTOMATION OF LIBRARY SERVICE IN  
THE CENTRAL SCIENTIFIC LIBRARY  
OF THE KHARKOV KARAZIN NATIONAL UNIVERSITY**

**Summary**

The article shows the experience in the sphere of the automation of library service. Registering of readers in the library with help of the computer techniques and creating of electronic card index of readers are shown. Methods of using of the traditional alphabetic catalogue as well as of the department of electronic order are exposed. The attention is paid to the internet sites of the library and the services it contains. The advantages of the electronic order and way of its doing are shown. The importance of the electronic card index of articles and of the service "Virtual bibliographer" is noted.

**Key words:** automation of library service, subject thesaurus, software support, LiberMedia, electronic card index of readers, electronic catalogue, full text documents, retro input, analytical record, virtual question.