**Современные ИТ в крупной региональной библиотеке:**

**качество, доступность, комфорт**

*Т.В. Вербицкая*

*Государственная универсальная научная библиотека Красноярского края, Красноярск, Россия*

Подводятся итоги многолетней целенаправленной деятельности Государственной универсальной научной библиотеки Красноярского края по модернизации организационной, информационной и технической инфраструктуры на основе сетевых автоматизированных информационно-библиотечных систем, ориентированных на вхождение в информационное пространство глобальных сетей.

**Введение**

Построение современной, технически хорошо оснащенной библиотеки требует глубокой модернизации организационной, информационной и технической инфраструктур на основе сетевых автоматизированных информационно-библиотечных систем, ориентированных на вхождение в информационное пространство глобальных сетей.

Вся деятельность по техническому и технологическому переоснащению ГУНБ Красноярского края осуществлялась на протяжении последнего десятилетия в соответствии с рядом основополагающих документов:

Программой информатизации библиотеки на 2004-2008 гг.;

Основными направлениями культурной политики Красноярского края на 2009-2020 гг.;

Концепцией развития библиотечного дела в Красноярском крае на 2010-2020 гг.;

Программой развития КГАУК Государственной универсальной научной библиотеки Красноярского края на 2011-2015 г.

Четко организованное комплексное стратегическое планирование, всесторонняя поддержка со стороны Губернатора, Законодательного собрания, Министерства культуры Красноярского края позволили ГУНБ Красноярского края осуществить целенаправленное инновационное развитие библиотеки.

Процесс использования новых информационных технологий в библиотеке можно разделить на две составляющих:

- использование новых технологий в обслуживании пользователей в самой библиотеке;

- использование новых технологий в обслуживании пользователей в удаленном режиме.

**Использование новых технологий в обслуживании пользователей в самой библиотеке.**

Автоматизация библиотеки началась в 1992 г. с создания электронного каталога в АС «Библиотека». С 2004 г. в ГУНБ используется Система автоматизации библиотек ИРБИС64, применяемая для управления всеми библиотечными процессами и ресурсами. За время внедрения системы ИРБИС библиотекой освоены практически все ее возможности. С 2005 года на сайте библиотеки доступен электронный каталог, который позволил сделать общественно-доступной информацию о фонде, ориентировать пользователей, осуществлять автоматизированную выдачу литературы. На сегодняшний день наполняемость электронного каталога – 1 млн. 600 тыс. записей. Доступ к ЭК организован как внутри библиотеки, так и через сайт через WEB-ИРБИС.

Для эффективной работы с книжным фондом, осуществления электронного заказа на удобную кафедру выдачи, выдачи изданий во всех подразделениях в автоматизированном режиме или через станцию самостоятельной книговыдачи, автоматизации контроля доступа читателей и сотрудников в библиотеку по электронным пропускам, используется технология радиочастотной идентификации (RFID). В 2007 году было принято решение о внедрении RFID-технологии в библиотеке и разработан проект «Единому краю – единое информационное пространство», который был поддержан Партией «Едина Россия». Целью проекта стало создание современной библиотеки, отвечающей возрастающим запросам населения, власти, бизнеса; использующей информационный ресурс для формирования общества знаний, позитивного образа России. В ходе реализации проекта был приобретен основной комплект оборудования для внедрения RFID-технологий, осуществлено техническое оснащение рабочих мест книговыдачи (15 отделов), проведено обучение сотрудников.

Внедрение RFID-технологий позволило обеспечить открытость фондов и одновременно их сохранность. Каждая книга маркируется радиометкой и на выходе из библиотеки установлены противокражные ворота, реагирующие на радиометку. Сегодня читателям на открытом доступе представлено свыше 100 тысяч экземпляров книг.

В отделе городского абонемента установлена RFID станция самостоятельной книговыдачи, позволяющая читателю самому записывать в свой электронный формуляр взятые на дом книги.

Все читательские билеты тоже оснащены RFID-метками. Получить билеты можно как непосредственно в библиотеке при записи, так и по предварительному заказу через сайт. Для автоматизации контроля доступа читателей и сотрудников в библиотеку по электронным пропускам и билетам был установлен турникет с распашными створками. При считывании RFID карты на турникете запрашивается запись читателя (сотрудника) в базе ИРБИС64. При наличии в базе записи проводится её анализ и принимается решение о возможности входа/ выхода читателя через турникет. Информация о читателе выводятся на экран управляющего компьютера. Для разовых посетителей, и посетителей массовых мероприятий введена особая категория пропусков, работающих только на вход и не позволяющих заказывать литературу.

Для удобства читателей с 2011 года реализована возможность электронного заказа с каталожного зала на удобную кафедру выдачи.

В ноябре 2011 на средства гранта «Территория РУСАЛа» в библиотеке был открыт электронный читальный зал, оснащенный современным оборудованием для доступа к удаленным ресурсам библиотеки. Компьютерные места для читателей имеются также в каждом зале библиотеки. Расширены зоны доступа бесплатной сети Wi-Fi.

Технологии ИРБИС 64 открывают новые возможности по оптимизации процессов управления деятельностью библиотеки. Для сбора статистики, учета и обработки данных пользователей, подавших заявку на регистрацию через сайт библиотеки, учета мероприятий, создания виртуальных выставок, работы справочных виртуальных служб, заявок на установку оборудования и бронирования помещений созданы и используются небиблиографические БД.

Неотъемлемой составляющей библиотечных процессов является возможность предоставлять своим пользователям услуги печати, сканирования и копирования требуемой информации. Причем данная услуга должна быть быстрой и максимально удобной, а значит должна иметь возможность реализовываться в любое регламентированное для этого время и без привлечения обслуживающего персонала. В 2013 г. осуществлена реализация возможности самостоятельной печати, сканирования и копирования путем объединения технологий АБИС ИРБИС и технологии радиочастотной идентификации. Целью является обеспечение пользователей библиотеки услугами самостоятельного копирования и сканирования.

**Использование новых технологий в обслуживании пользователей в удаленном режиме.**

Обслуживание пользователей в удаленном режиме организовано, прежде всего, через веб-сайт библиотеки.

Сайт стал дополнительной площадкой для реализации основных функций библиотеки:

оперативное информирование пользователей о деятельности библиотеки, обеспечение непрерывного и полного доступа к электронной библиотеке ГУНБ, удаленным информационным ресурсам, продвижение информационных продуктов и услуг;

 изучение информационных потребностей посетителей сайта. Такие средства, как виртуальные службы «Библиограф-onlinе», «Скорая помощь библиографа-краеведа» виртуальные выставки, блог, зарекомендовали себя как хорошие инструменты общения с посетителями в целях удовлетворения их нужд, привлечения и удержания реальных и потенциальных пользователей;

 повышение престижа, формирование имиджа библиотеки как современного информационного и социокультурного центра.

Сайт раскрывает для удаленного пользователя информационные ресурсы библиотеки, предоставляет качественную, прошедшую отбор, систематизированную информацию.

Посещаемость сайта библиотеки ежегодно увеличивается, если в 2007 году она составила 253 тыс. то в 2013 году 839 тыс.

Наиболее востребованным является электронный каталог библиотеки. Он доступен в режиме 24/7, отличается значительным хронологическим охватом, удобен в использовании.

Количество пользователей, осуществляющих поиск по электронному каталогу, возрастает с каждым годом. В 2013 году статистика электронного каталога составила 409 тыс. посещений.

На основе WEB-ИРБИС организованы библиотечные услуги, предоставляемые «онлайн»:

- виртуальные выставки библиотеки, описанные в БД "Мероприятий и выставок" и связанные с ЭК библиотеки. Подход к созданию виртуальных книжных выставок, используемый в ГУНБ Красноярского края, был представлен на конференции ЛИБКОМ 2011;

- библиографическая справочная служба "Библиограф on-line". Справки хранятся в отдельной БД, а регистрация и авторизация проходит через БД Читателей. Так в 2013 году виртуальную справочную службу посетило 42 тыс. пользователей, в т. ч. из Красноярского края, городов России, зарубежья. Выполнено в течение года 2603 виртуальные справки. Архив выполненных справок доступен на сайте;

 - база данных «Изучай свой край» (раздел «Краеведение»), предоставляющая фактографическую и библиографическую информацию по краеведению. Описание в БД «Тема» имеет связанные документы в электронном каталоге;

 - удаленный заказ через электронный каталог для библиотек, обсуживающихся в режиме МБА. Представлена возможность получения как оригинала, ксерокопии, так и электронной копии документа, а также заказ на ретрофонд. Библиотекам также доступны все возможности личного кабинета.

- обслуживание пользователей в удаленном режиме через личный кабинет. Имеется возможность сделать заказ на литературу (все заказы разделены на группы: отказанные, на бронеполке, необработанные), уточнить наличие книг на руках, срок их возврата и дату последнего продления конкретного издания в удобной для пользователей библиотеки форме с возможности вывода этой информации в Microsoft Word, просмотреть свой дневник чтения, задать вопрос в виртуальной справочной службе, посмотреть архив ответов, заказать электронную доставку документа. Используя электронный каталог, пользователь заказывает необходимые ему книги, определяет дату и время прихода в библиотеку, читальный зал, где он будет работать. К приходу пользователя в библиотеку заказанная литература будет ждать его на рабочем столе. В связи с тем, что учет документов, выданных читателям на дом, автоматически отражается в электронном каталоге, читателю предоставляется возможность увидеть не только наличие документа в библиотеке, но и его нахождение в данный момент на месте.

Актуальной задачей для библиотеки является продвижение своих услуг с помощью сервисов Wеb.2.0 и социальных сетей. Библиотека имеет Микроблог в Твитере страничку в «ВКонтакте». Пять лет работает блог ГУНБ «День за днем, книга за книгой». Блог хорошо известен и в Красноярске, и за его пределами. Ежедневная посещаемость блога 150-200 человек, в зимнее время – около 250.

На сайте библиотеки реализована функция «Поделиться с друзьями». С помощью, которой легко делиться заинтересовавшей информацией в социальных сетях.

На сайте библиотека проводит разнообразные онлайн-опросы пользователей: относительно услуг, чтения, организации мероприятий и т.п. Например: «Что вам не нравится в нашей библиотеке?», «Что могло бы сподвинуть вас к походу в библиотеку?», «Какая книга оставила заметный след в вашей жизни?», « Интернет-конкурент книге?» и др.

**Заключение.**

 На данный момент ГУНБ Красноярского края удалось выстроить оптимальную систему обслуживания пользователей, совершенствовать управление библиотечными процессами на основе использования новых библиотечно-информационных технологий, современных компьютерных и других технических средств. Пользователи библиотеки получили возможность работы в комфортной обстановке с широким доступом к мировым информационным ресурсам и высоким качеством библиотечно-информационного обслуживания.

Стремительное развитие информационных технологий заставляет библиотеку быстро реагировать на все изменения. Сейчас для ГУНБ является актуальным необходимость развития мобильных сервисов, увеличение мест самообслуживания читателей в помещении библиотеки, дальнейшее расширение спектра услуг в удаленном режиме.

Современный высокий уровень информационного обеспечения, технологического оснащения позволяют рассматривать Государственную универсальную научную библиотеку (ГУНБ) Красноярского края как социальный институт, формирующий информационное пространство региона, обеспечивающий модернизацию экономики и управления, активно влияющий на процессы науки, образования, социального развития, экономики, культуры края.