

**Опыт внедрения и использования RFID-технологий
в системе обслуживания пользователей: особенности
организационно-технологических работ в ГПНТБ России**

**Experience of Introduction and Usage of RFID Technologies
in Users Servicing System: Peculiarities of Organization
and Technological Works in RNPLS&T**

**Досвід впровадження та використання RFID-технологій
у системі обслуговування користувачів: особливості
організаційно-технологічних робіт в ДПНТБ Росії**

М. Н. Иванова, Е. В. Линдеман

*Государственная публичная научно-техническая библиотека России,
Москва, Россия*

Marina Ivanova and Elena Lindeman

*Russian National Public Library for Science and Technology,
Moscow, Russia*

М. М. Иванова, О. В. Линдеман

*Державна публічна науково-технічна бібліотека Росії,
Москва, Росія*

В докладе представлен опыт внедрения RFID-технологий в системе обслуживания пользователей ГПНТБ России. Обсуждаются основные организационно-технологические решения, свойственные для крупных библиотек, расширение функциональных возможностей автоматизированных методов обслуживания, необходимость и роль повышения квалификации персонала.

The paper describes experience of launching RFID technologies in the users servicing system of RNPLS&T. Main organization and technological solutions peculiar to large libraries, extension of functionality of automated servicing methods; necessity and role of employees' professional training are discussed.

У доповіді представлений досвід впровадження RFID-технологій в системі обслуговування користувачів ДПНТБ Росії. Обговорюються основні організаційно-технологічні рішення, властиві для великих бібліотек, розширення функціональних можливостей автоматизованих методів обслуговування, необхідність і роль підвищення кваліфікації персоналу.

Внедрение любой новой технологии приносит не только радость, но и ворох проблем, которые необходимо решать в отношении установки и наладки технических средств, а так же организационных работ, связанных с заменой конструкций мебели, обучением и адаптацией персонала, освоением нововведений читателями (что не маловажно). Следует учитывать, что период внедрения и адаптации может быть достаточно болезненным (как для сотрудников библиотеки, так и для читателей), а также весьма длительным.

Чем меньше библиотека по числу рабочих мест сотрудников и читателей, чем менее объемные у нее фонды, тем проще проводить преобразования. ГПНТБ России одна из крупнейших библиотек России, расположенная в красивом, но очень нестандартном здании, где из-за сложной архитектуры не оптимизировано расположение подразделений и фондов, рабочих мест и зон обслуживания для работы современных информационных сервисов. Приходилось значительно усложнять систему безопасности при последовательном ее внедрении в читальных залах, расположенных на двух этажах, но не охватывающих при этом всю зону обслуживания в библиотеке. Это значительно увеличило объем работ для технических подразделений библиотеки.

Огромные фонды (7,5 млн. ед. хранения), которые еще не были окончательно обработаны с использованием предыдущей технологии со штрих-кодом, необходимо было готовиться к переходу на следующий этап с RFID-технологией. В результате образовывался массив изданий, которые обрабатываются с использованием RFID -технологий, часть остается со штрих-кодом и дорабатывается, и весомая часть фонда остается в хранилищах без меток лишь с инвентарными номерами. Всё это накладывает определенный отпечаток на технологию всех работ, на этапы внедрения и вре-

менные периоды, предназначенные для них. Это значительно усложняет технологию обслуживания пользователей.

При внедрении новой технологии были выполнены следующие работы:

- Оценка состояния и моделей мебели (рабочих столов и стеллажей) потенциально предназначенных для работы.
- Закупка новой мебели (без металлических каркасов) для рабочих мест сотрудников, занятых во всех операциях по обработке изданий и выдаче изданий читателям.
- Установлены сканеры RFID-меток и читательских билетов и программное обеспечение на каждое рабочее место.
- Подготовлены фонды 5 специализированных залов в 3-х отделах с открытым доступом (наклейка RFID-меток, оптимизация фонда).
- Установлены противокражные ворота в четырех читальных залах зоны обслуживания (в одном из залов при замене входной двери с деревянной на стеклянную возникли проблемы – помехи от металлической рамы), а также на выходе из библиотеки.
- В зале инновационных технологий была установлена станция самостоятельной книговыдачи, подготовлены инструкции для читателей.
- В секторе записи читателей был установлен принтер для печати читательских билетов на пластиковых картах с RFID-меткой и напечатаны стартовые комплекты билетов для проведения плановой перерегистрации и обмена читательских билетов (выполняется двухсторонняя многоцветная графика, включая только идентификационный код карты в качестве номера читательского билета, причем фотография читателя и его персональные данные сохраняются в специализированной базе данных и выводятся на экран компьютера при входе-выходе читателя из зоны работы или при получении литературы).
- Установлены ворота для фиксации в библиотеке входа и выхода читателя (а также всех сотрудников).
- На полках размещения готовых заказов (подборка литературы) из дальних хранилищ была изменена система раскладки по последним знакам буквенно-цифрового кода читательского билета (ранее по номерам билетов), причем с учетом переходного периода, когда работают и старые билеты и новые (период длился полгода).

Для всех сотрудников, чьи рабочие места были переоборудованы, были проведены курсы обучения и тренинги. Для всех рабочих мест были созданы подробные инструкции для персонала и подсказки читателям. Причем эти инструкции готовили сотрудники отдела обслуживания совместно с техническими специалистами, одновременно выявляя для себя новые детали работы.

Благодаря огромной работе специалистов технических отделов были переоборудованы рабочие места поиска по каталогу и заказа литературы, которые работают так же со сканерами читательских билетов. Полностью ушли в прошлое рукописные заказы изданий на бланках (но от печати требований мы не можем отказаться, из-за наличия удаленных книгохранилищ, не имеющих линий связи). Выдача экземпляров изданий во всех залах обслуживания читателей производится в АРМЕ «Книговыдача» Системы автоматизации библиотек ИРБИС. Вся информация о выдаче/возврате заносится в «электронный формуляр» читателя, а при наличии долга за читателем ворота – турникет блокируют его выход из здания библиотеки.

Несомненно, есть значительные положительные результаты внедрения RFID-технологий, такие как обеспечение сохранности фонда, сокращение времени на выдачу и возврат литературы при работе со стопкой изданий, при использовании станции автоматизированной книговыдачи, удобная и быстрая инвентаризация фонда (что позволяет свести к минимуму долю «ручного» труда), анализ состава читателей и учёт посещаемости, включая изучение ее динамики по временным параметрам для определения оптимального режима работы структурных подразделений, ведение статистики и др. Очень удобно использование нового читательского билета в сочетании с технологией самостоятельного сканирования читателей на специализированном сканере, когда на читательский билет можно положить определенную сумму денег, списываемую при каждой операции сканирования.

Однако были и трудности. Часть проблем были порождены психологическими причинами и нечеткими исполнениями инструкций. Внедрение новой технологии воспринималось персоналом как разрушение старой, надежной технологии и вызывало отторжение и нежелание четко следовать новым инструкциям. Сотрудник был обязан при выдаче и сдаче литературы проводить сортировку изданий: часть вводить по RFID-меткам, часть по штрих кодам, а значительную часть «старого» фонда по инвентарным номерам. Ряд сотрудников не всегда относились ответственно к своим обязанностям и производили автоматизированную выдачу литературы формально по количественному признаку. В одном из залов при проходе читателя мимо противокражных ворот, издание, снабжённое RFID-меткой, автоматически записывалось на его билет, а по окончании работы в библиотеке читатель не мог выйти через турникет, хотя фактически он сдал литературу. Имеются так же проблемы с учетом годовых подшивок журналов при выдаче читателям, а также при учете количества книговыдач.

В настоящее время не все участки зоны обслуживания полностью перешли на RFID-технологии. Так не используют ее в зале справочной литературы, в журнальном фонде, где издания пока не подготовлены к данному виду работы, что предстоит сделать в ближайшем будущем. Но накопленный опыт и отлаженная технология на большинстве участков обслуживания читателей нам очень пригодится при переезде в новое здание библиотеки, в котором предстоит продолжить работы по использованию и развития RFID-технологий в ее деятельности.