

Отдел автоматизации библиотечных процессов РМБИЦ
и система менеджмента качества
Э.А. Захматова

При внедрении в РМБИЦ системы менеджмента качества (СМК) были определены четыре основных процесса, которые подлежали сертификации: комплектование библиотечного фонда, библиотечная обработка документов и организация справочно-поискового аппарата, организация и хранение библиотечного фонда, предоставление пользователям информационно-библиотечных и библиографических продуктов и услуг. Качество создания информационной базы и качество библиотечно-информационного обслуживания невозможно без использования современных информационных и компьютерных технологий, без взаимодействия с другими библиотеками. Основа современных информационных технологий библиотек — автоматизированные библиотечно-информационные системы (АБИС), которые должны охватывать все основные процессы работы: комплектование, библиографическую обработку документов, организацию и ведение справочно-библиографического аппарата, поиск и обмен библиографическими записями, выдачу и возврат литературы, МБА, учет читателей, получение статистических данных.

РМБИЦ сегодня — это современная организация с развитой библиотечной технологией, набором технических и программных средств, предназначенных для выполнения разного рода задач. Это требует хорошо организованного управления, новых управленческих технологий, которые позволят повысить эффективность как центра в целом, так и отдельных процессов. Такой современной системой управления для РМБИЦ стала система менеджмента качества.

Разработана карта процессов отдела автоматизации библиотечных процессов (ОАБП), которая включает в себя следующие процессы:

1. Установка, настройка и поддержка ИРБИС. Администрирование баз данных (БД) электронного каталога (ЭК).

2. Создание адресной БД и справочника «Здравоохранение Республики Татарстан».

3. Ведение узла электронной почты.

4. Участие в проектах и корпорациях (Сводный каталог периодики и аналитики по медицине (СПАМ), Корпоративная библиотечная сеть г. Казани).

5. Распространение ИРБИС в Республике Татарстан.

Для поддержания из приведенных выше четырех сертифицируемых процессов ОАБП рассмотрим первый и четвертый. Эти процессы непосредственно связаны с поддержкой, ведением и использованием электронного каталога РМБИЦ.

Установка, настройка и поддержка ИРБИС. Администрирование баз данных (БД) электронного каталога (ЭК)

С 2005 г. в РМБИЦ для создания электронного каталога используется автоматизированная библиотечно-информационная система ИРБИС. Выбор данной системы обусловлен тем, что она полностью интегрируется в современные корпоративные системы и технологии, во-первых, на основе полной совместимости с российским коммуникативным форматом RUSMARC и международными библиографическими форматами UNIMARC и MARC21, во-вторых, на основе поддержки интернет-технологий, а точнее, web-технологии и протокола Z39.50. Именно благодаря этим характеристикам РМБИЦ имеет возможность представить свои ресурсы в Интернете, включать их в распределенные корпоративные ресурсы, осуществлять непосредственное «он-лайновое» заимствование готовых библиографических описаний из электронных каталогов других библиотек и корпоративных систем. Система ИРБИС представлена в двух поколениях: ИРБИС32 и ИРБИС64. С точки зрения функциональности эти системы в основном совпадают. Основное отличие между ними — во внутренней архитектуре: ИРБИС32 — файл-серверная система, а ИРБИС64 — клиент-серверная;. ИРБИС32 в большей степени ориентирована на малые и средние библиотеки, ИРБИС64 — на

средние и крупные (под размером библиотек подразумевается объем электронного каталога и количество пользователей, одновременно с ним работающих).

В РМБИЦ функционирует ИРБИС32, в настоящее время проводятся работы по переходу на ИРБИС64. Установка системы на сервере и клиентских машинах, настройка индивидуальных профилей пользователей системы, поддержка версии ИРБИС в актуальном состоянии, контроль работы программного обеспечения ИРБИС, разработка инструкций по вводу различной литературы в БД, выходных печатных форм, обучение сотрудников работе в системе ИРБИС, информирование о новых режимах ИРБИС — *первый подпроцесс* ОАБП.

Второй подпроцесс — администрирование электронного каталога. ЭК РМБИЦ состоит из восьми баз данных: отечественная книга (IBIS), иностранная книга (INOST), статьи из отечественной периодики и сборников (JOURN), статьи из иностранной периодики (AN-IN), авторефераты (DISS), материалы на компакт-дисках (CD-ROM), роспись газет РТ и РФ по биомедицинской тематике (GAZ), нормативные документы (URIST). Кроме перечисленных, существуют еще одна база — «Здравоохранение Татарстана» (ZDRAV), но она является производной из БД JOURN. БД нормативных документов доступна только в Республиканском отделе нормативных документов. Ее сохранность осуществляет руководитель подразделения. Основными создателями БД ЭК, которые доступны читателям, в РМБИЦ являются: отдел комплектования, отдел научной обработки, научно библиографический отдел. Администрирование выполняется в АРМе «Администратор» системы ИРБИС. АРМ «Администратор» представляет собой рабочее место специалиста, выполняющего операции над базами данных системы в целом в целях поддержания их актуального состояния. Содержит режимы работы, связанные с существенным преобразованием баз данных, вплоть до их полного опустошения и удаления. Администрирование заключается в создании/удалении БД, сохранении (архивировании) БД ЭК, восстановлении их

после аварийных ситуаций, разблокировки БД в целом и отдельных записей, пополнении ЭК (импорт) заимствованными записями, выгрузке (экспорте) записей из ЭК, также диагностике файлов документов, реорганизации словарей БД. Особое внимание уделяется контролю записей в ЭК: качество записей, правильность заполнения полей, орфографическая грамотность. Записи ЭК проходят двойную проверку: в отделе научной обработки при вводе библиографического описания и распечатке библиографических карточек и в отделе автоматизации при экспорте данных и контрольной проверке по отдельным полям (авторов, названий и т.д.). Кроме визуального контроля существует режим в АРМе «Администратор» — диагностика файла документов, в этом режиме происходит проверка правильности структуры файла документов и обнаружение/исправление недопустимых символов в БД.

Третий подпроцесс — импорт записей (заимствование). Это массив записей, который может поступить по электронной почте от библиотек-партнеров по запросу РМБИЦ. Записи обязательно проходят проверку на предмет орфографических ошибок и правильность заполнения полей. И только после этих действий библиографические записи могут быть скопированы в основной каталог РМБИЦ. От качества ЭК зависит и качество библиографического обслуживания. В версии ИРБИС64, на которую переходит РМБИЦ, в АРМе «Каталогизатор» введены новые режимы для реализации технологии заимствования. Предлагаются три режима:

Импорт из ЛИБНЕТ — обеспечивает непосредственное заимствование документов из ресурсов ЛИБНЕТ в соответствии с авторизацией пользователя (включая поиск и просмотр в БД).

Импорт из Web-ресурсов ИРБИС — дает возможность вести заимствование из ресурсов, доступных на основе Web-ИРБИС, т.е. любая группа пользователей системы ИРБИС — будь то две библиотеки, библиотеки региона или вообще все пользователи ИРБИС — может организовать корпоративную работу между собой, т.е. вести непосредственное («он-лайновое») заимствование документов друг у друга. Применяя эту технологию, ГПНТБ

России, как пользователь системы ИРБИС, предоставило всем остальным пользователям ИРБИС возможность вести свободное (т.е. бесплатное) заимствование из всех своих ресурсов, помещенных в Интернете, — в общей сложности это более миллиона документов.

Импорт из Z-ресурсов — дает возможность вести заимствование из любых мировых библиографических ресурсов, доступных по протоколу Z39.50 (это электронные каталоги всех крупнейших библиотек России: РГБ, ГПНТБ, ВГБИЛ, БЕН и др.) И все — за редким исключением — бесплатно.

Режим может быть использован также при восстановлении баз данных после аварийных ситуаций.

Четвертый подпроцесс — экспорт записей из ЭК. Экспорт необходим для сохранения баз данных (сохраненные данные используются при восстановлении БД) и для передачи библиографических данных библиотекам-партнерам (Корпоративная библиотечная сеть г.Казани, проект «Сводный каталог периодики и аналитики по медицине» (СПАМ) для БД MedArt. В ИРБИСе, начиная с версии 2007.2, разработчики включили режимы, которые позволяют выполнить действия, обратные заимствованию, а именно передачу документов в корпоративные ресурсы по протоколу Z39/50 и через web-ИРБИС. То есть непосредственно из АРМа «Каталогизатор» ИРБИС в режиме on-line можно передавать созданные документы в корпоративные (сводные) ресурсы, доступные по Z39.50 или по web-технологии ИРБИС.

Участие в проектах (СПАМ, Корпоративная библиотечная сеть г.Казани)

Для предоставления собственных ресурсов в корпоративные проекты в РМБИЦ были разработаны рабочие инструкции по отбору, контролю и передаче данных в соответствующие проекты. Участие в этих проектах взаимовыгодное для библиотек-участников проектов. Передавая аналитическую роспись из 16 медицинских журналов в сводный каталог периодики и аналитики по медицинской тематике (СПАМ), РМБИЦ имеет доступ к более чем 300 журналам. Ежеквартально мы получаем компакт-диск с БД «MtdArt», ко-

торый используется для библиографического обслуживания читателей. В ОАБП разработана рабочая инструкция, в которой расписано по шагам, как необходимо проводить отбор данных из БД «JOURN», проводить проверку записей и экспортировать данные в головную организацию данного проекта. Библиотекой Сибирского государственного медицинского университета — головной организацией — разработаны правила заполнения полей ИРБИС, правила описания документа ключевыми словами и предметизации по MeSH. Эти правила едины для всех участников проекта.

В корпоративной библиотечной сети г.Казани объединены ресурсы всех крупных вузовских библиотек и трех медицинских библиотек Казани. Мы передаем в сводный каталог библиографические записи отечественных и иностранных книг, авторефератов. Также разработана рабочая инструкция по отбору библиографических записей и контролю заполнения полей. Затем отобранные библиографические записи экспортируются в формате RUSMARC и подвергаются проверке программой, которая была специально разработана головной организацией проекта — библиотекой Казанского государственного университета. В случае обнаружения ошибок данные анализируются, выявляются записи, в которых присутствуют ошибки и, если мы можем исправить ошибку без наличия источника-документа у себя в отделе, то исправляем, в противном случае информация об ошибочной записи передается в отдел научной обработки для ее доработки и исправления. Безошибочные данные экспортируются в формате RUSMARC и по электронной почте отправляются в корпорацию.

Итак, на каждый процесс составлены графическая модель и рабочие инструкции. В рабочей инструкции описано, как и в какой последовательности выполняется подпроцесс. Эта последовательность действий обязательна для сотрудников, которые ответственны за выполнение подпроцесса. Соблюдение технологической дисциплины, выявление несоответствий (брака в работе) и, особенно важно, их причин, являются критериями результативности СМК. Каждый подпроцесс сопровождается журналом записей: журнал архи-

вирования и восстановления БД; журнал экспорта данных по корпоративному проекту СПАМ; журнал экспорта библиографических данных из ЭК для Корпоративной библиотечной сети г.Казани; журнал импорта (заимствования) библиографических данных.

В процессе работы постоянно совершенствуются как графические модели процесса, так и рабочие инструкции, они пересматриваются в соответствии с процедурой управления документацией.

Разрабатываются и совершенствуются документы по процессам, которые не связаны с электронным каталогом РМБИЦ, но выполняются в нашем отделе. Это процессы по ведению узла электронной почты, созданию и ведению адресной БД и справочника «Здравоохранение Республики Татарстан» и по распространению ИРБИС в Татарстане.

Литература

1. *Дрешер, Ю.Н.* Система управления качеством / Ю.Н. Дрешер, Т.А. Атланова // Научные и технические библиотеки. — 2005. — № 12. — С.3—14.

2. *Бродовский, А.И.* Новые решения в Системе автоматизации библиотек ИРБИС: технология заимствования, полнотекстовые БД, имидж-каталоги / А.И. Бродовский // Научные и технические библиотеки. — 2007. — № 1. — С.66—70.

3. *Евстигнеева, Г.А.* Библиотеки в электронной среде — куда стремимся и обо что спотыкаемся / Г.А. Евстигнеева. — URL: <http://ellib.gpntb.ru/subscribe/index.php?journal=ntb&year=2010&num=7&art=1>

4. *Терехова, М.В.* Создание СМК в научно-медицинской библиотеке СибГМУ / М.В. Терехова. — URL: <http://worldquality.ru/pages/view/19.html>

5. *Размарилова, Н.И.* Процессный подход / Н.И. Размарилова. — URL: <http://www.bibliograf.ru/issues/2009/3/122/0/1276/>

6. *Павлова, В.И.* Процессный подход в деятельности ОУНБ. Результаты внедрения. 2007 / В.И. Павлова // Территория 60: Библиотеки Псковской области: сб. Вып. 2. — Псков, 2000. — С.14—23.