



ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЦЕНТР КОМПЕТЕНЦИЙ  
В СФЕРЕ ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТИ ТРУДА

## КОРОБОЧНОЕ РЕШЕНИЕ

«Организация процесса формирования  
библиотечного фонда муниципальной  
общедоступной библиотеки»



КР-С-1-20250513-1

ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТЬ.РФ



## Оглавление

1. Общие положения .....	3
2. Введение .....	3
3. Типовой процесс .....	5
4. Типовые проблемы, причины, решения и результат .....	5
ПРИМЕРЫ РЕАЛИЗОВАННЫХ РЕШЕНИЙ .....	10
Приложение 1 Пример типовой организационной структуры ЦБС .....	46
Приложение 2 Типовая схема процесса до улучшений (текущего состояния) .....	48
Приложение 3 Типовая схема процесса после улучшений (целевого состояния) .....	49
Приложение 4 Шаблон журнала отказов в выдаче книги .....	50
Приложение 5 Типовой стандарт операционной процедуры «Работа с формой отказов в выдаче книги» .....	51
Приложение 6 Шаблон письма о запросе списка школьной литературы .....	52
Приложение 7 Форма для читательских запросов и предложений о пополнении фонда .....	53
Приложение 8 Типовое положение «О едином библиотечном фонде» .....	54
Приложение 9 Типовой регламент «Формирование единого фонда» .....	55
Приложение 10 Памятка коммуникации с должниками .....	61
Приложение 11 Шаблон договора с СМС-провайдером .....	62
Приложение 12 Шаблон дополнительного соглашения к договору поставки книг .....	63
Приложение 13 Стандарт рабочего места .....	64

## 1. Общие положения

Целью реализации проекта по тиражированию данного коробочного решения является — повышение производительности труда и эффективности организации процессов библиотечного дела в библиотеках, учрежденных органами государственной власти всех уровней, органами местного самоуправления, юридическими и физическими лицами.

## 2. Введение

Министерство культуры Российской Федерации – это федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере культуры, искусства, культурного наследия (в том числе археологического наследия) и кинематографии, а также по охране культурного наследия.

В частности, министерство помогает библиотекам страны - от федеральных до сельских - оставаться центром достоверной информации в современных условиях: при текущей скорости информационных потоков и цифровых возможностей.

Правовое регулирование вопросов организации библиотечного дела, взаимодействия между государством, гражданами, предприятиями, учреждениями и организациями в области библиотечного дела осуществляется в соответствии с:

- Федеральным законом от 29 декабря 1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (далее – Федеральный закон).
- Федеральным законом от 29.12.1994 г. N 77-ФЗ "Об обязательном экземпляре документов" (с изменениями и дополнениями).
- Федеральным законом от 29 декабря 2010 г. № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию».
- Указом Президента Российской Федерации от 24.12.2014 г. № 808 «Об утверждении Основ государственной культурной политики».

Задачей реализации проекта является — оптимизация процесса **«комплектования и обработки библиотечного фонда муниципальной общедоступной библиотеки»**, в том числе:

- сокращение времени протекания процесса,
- сокращение общих трудозатрат на каждом этапе процесса.

- Распоряжением Правительства Российской Федерации от 13 марта 2021 г. № 608-р «Об утверждении Стратегии развития библиотечного дела в Российской Федерации на период до 2030 г.».
- Региональными законами о библиотечном деле.
- Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 08.10.2012 № 1077 «Об утверждении Порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда».
- Российскими правилами каталогизации (2002 г.)
- Формат RUSMARC представления библиографических данных.
- ГОСТ Р 7.0.107-2022 «Библиотечно-информационная деятельность».
- ГОСТ Р 7.0.102-2018 «Профиль комплектования фондов научных библиотек. Структура».

Данный перечень нормативных документов составлен с учетом описанных в коробочном решении процессов

По данным государственной статистики на 01 января 2024 года сеть общедоступных государственных и муниципальных библиотек системы министерства культуры Российской Федерации (МК РФ) насчитывала 40 745 библиотек (в 2022 г. – 40 906). То есть число библиотек за период 2022-2023 гг. уменьшилось на 161 единицу.

Сеть представлена:

- 11 федеральными библиотеками, число которых осталось неизменным;
- 249 центральными библиотеками субъектов РФ (ЦБ РФ);

- 40 485 муниципальными библиотеками и библиотеками – структурными подразделениями культурно-досуговых учреждений (КДУ), из них 32 328 находятся в сельской местности, что составляет 79,0% от общей сети библиотек МК РФ.

Сформированная на протяжении многих десятилетий сеть библиотек всех систем и ведомств страны демонстрирует востребованность в обществе, создавая условия для воспитания гармонично развитой и социально ответственной личности на основе духовно-нравственных ценностей народов Российской Федерации, исторических и национально-культурных традиций.

В условиях кардинальных технологических перемен, процессов глобализации и беспрецедентного роста объемов информации библиотеки являются незаменимым социально-коммуникативным институтом, призванным обеспечить возможности для самореализации и развития личности.

Отвечая на вызовы и используя открывшиеся возможности, библиотеки участвуют в общественной, экономической и культурной жизни страны. Активная модернизация библиотек в России началась в 2014 году, был утвержден модельный стандарт деятельности общедоступной библиотеки, который определил новые подходы к деятельности библиотек как центров интеллектуального развития. Реализация проекта по созданию модельных библиотек в ряде регионов страны уже в первый год привела к увеличению всех основных показателей их деятельности.

По данным государственной статистики на 01 января 2024 года динамика ряда показателей деятельности общедоступных (публичных) библиотек<sup>1</sup> системы МК РФ по сравнению с 2022 годом представлена следующими данными:

- **охват населения библиотечным обслуживанием (%)** повысился на 0,2 % и составил 35,7 % (2022 – 35,5 %);
- **число пользователей** (тыс. чел.) увеличилось на 791,4 тыс. чел. и составило 52 325,1 тыс. чел. (в 2022 г. – 51 533,7). В том числе, количество обращений к библиотеке удаленных пользователей 5

327,1 тыс. чел. (2022 г. – 50 82,1 тыс. чел.);

- **число посетителей** (тыс. чел.) библиотеки увеличилось на 22,4 млн. чел. до 447 728,2 тыс. чел. (в 2022 г. – 425 268,8), в том числе 419 111,2 – в муниципальных библиотеках, 28 617,0 – государственных библиотеках и 29 401,9 – в библиотеках в составе КДУ);
- **число пользователей, обслуженных во внестационарных условиях** увеличилось на 6,2 млн чел. и составило 59,2 млн. чел. (2022 – 53 млн. чел.), в том числе, количество обращений к библиотеке удаленных пользователей продолжало увеличиваться и составило 255 549,5 тыс. чел. (в 2022 г. – 201 939,1 чел.), включая 125 304,4 – в муниципальных библиотеках, 120 245,1 – государственных библиотеках и 2 893,1 – в библиотеках в составе КДУ, то есть прирост составил более 53,6 млн. чел.
- **объем библиотечного фонда на физических носителях** (тыс. экз.) увеличился на млн. 67 млн. экземпляров и составил 880 198,96 тыс. экз. (2022 г. – 813 143,51), включая 532 511,38 тыс. экз. – в муниципальных библиотеках, 347 687,58 – государственных библиотеках и 46 814,81 – в библиотеках в составе КДУ;
- **число электронных документов на съёмных носителях** (тыс. экз.) увеличилось на 233,44 тыс. экземпляров и составило более 5 млн. экз. (5 006,63 тыс. экз.) (в 2022 г. – 4 773,19);
- **число поступлений** (тыс. экз.) возросло на 73 млн. экз. и составило свыше 91,4 млн. экз. (91 460,27 тыс. экз.) (в 2022 г. – 16 710,12 тыс. экз.)<sup>2</sup>. Количество поступлений электронных документов на съёмных носителях сократилось на 10,76 тыс. экз. до 209,45 тыс. экз. (в 2021 г. – 220,21 тыс. экз.).

Начиная с 2018 года число читателей библиотек после отрицательной динамики последних десятилетий имеет тенденцию к росту и

<sup>1</sup> Полные статистические данные о деятельности библиотек опубликованы в справочнике МК РФ [stat.mkrf.ru](http://stat.mkrf.ru)

в 2019 году составило 50404,6 тыс. человек, количество посещений библиотек также растет и составляет 427608,9 тыс. человек в год.

Особой категорией пользователей библиотек являются дети и подростки, имеющие право на специализированное библиотечное обслуживание. Число детей - пользователей библиотек ежегодно растет в среднем на 1 - 2 процента и составляет 30,8% (в 2023 году) общего количества пользователей библиотек.

Статистика фиксирует устойчивую положительную динамику посещений библиотечных сайтов, где функционируют электронные каталоги, виртуальные справочные службы. Современные библиотеки ведут активную работу в социальных сетях, а также активно интегрируют цифровые технологии, сохраняя традиционные функции.

Для повышения эффективности работы, оптимизации ресурсов и улучшения качества обслуживания пользователей библиотеки объединяются в Централизованные библиотечные системы (далее ЦБС), функционирующие на основе общего управления, единого штата и единого фонда. ЦБС состоит из центральной библиотеки и библиотек-филиалов.

Типовая организационная структура ЦБС зависит от масштаба, подчиненности (муниципальная, региональная, федеральная) и функций. Пример общей модели организационной структуры приведен в [приложении 1](#).

### 3. Типовой процесс

Согласно нормам, заложенным в Федеральном законе от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле» процесс формирования библиотечного фонда, включающего совокупность последовательных и взаимосвязанных процессов по моделированию, комплектованию, обработке, размещению фонда для его последующего использования и хранения, поддержанию фонда в актуальном состоянии, осуществляется библиотеками в целях обеспечения доступности информации, сохранения культурного наследия, развития библиотечной системы и повышения качества библиотечного обслуживания населения.

Для обеспечения доступа к информации и обслуживания пользователей библиотеки выполняют следующие процессы:

- комплектование фондов;
- каталогизация и систематизация фондов;
- обслуживание пользователей;
- обеспечение сохранности фондов (соблюдение температурно-влажностного режима, внедрение системы противопожарных ворот, работа с задолжниками);
- информационно-просветительская работа;
- управление электронными ресурсами;
- межбиблиотечный абонемент (МБА);
- работа с фондом (это расстановка, подбор книг для формирования выставок, отбор изданий на ремонт/реставрацию или на списание, формирование актов на списание);
- маркетинг и продвижение услуг библиотеки;
- обучение пользователей;
- административные процессы.

Ключевыми процессам, влияющими на оказание основного вида услуг населению – предоставление необходимой литературы, являются комплектование и обработка библиотечного фонда.

Принципиальная схема формирования библиотечного фонда выглядит, как показано на рисунке 1.

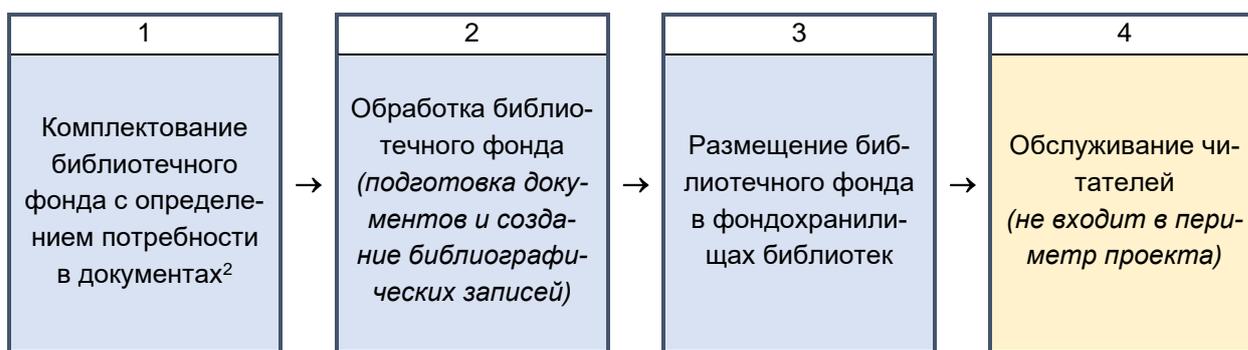


Рис. 1. Укрупненная схема процесса формирования библиотечного фонда

Основная задача библиотеки - сбор, хранение и предоставление читателям разнообразных информационных ресурсов: книг, периодических изданий, аудио-, видеоматериалов и электронных документов, а также обеспечение доступа к ним, для чего требуется обеспечить повышение эффективности процесса формирования библиотечного фонда.

Эффективность процесса формирования библиотечного фонда, определяется по следующим показателям:

- время протекания процесса (ВПП), в часах, днях;
- суммарные трудозатраты сотрудников при выполнении этапов процесса, в чел.-часах;

- количество задействованного персонала организации.

Для повышения эффективности процесса формирования библиотечного фонда библиотекам необходимо решать проблемы, влияющие на длительность протекания процесса, трудозатраты, а также количество задействованного персонала.

Подробная схема процесса формирования библиотечного фонда, включающего: комплектование и обработку, показана в [приложении 2](#).

Реализация рекомендованных решений позволит привести схему процессов формирования библиотечного фонда муниципальных общедоступных библиотек к целевому состоянию, которое показано в [приложении 3](#).

#### 4. Типовые проблемы, причины, решения и результат

В ходе диагностики процесса «формирования библиотечного фонда» были выявлены типовые проблемы и разработаны контрмеры (решения).

№	Проблема	Причина	Решение	Результат
<b>Этап 1. Комплектование библиотечного фонда</b>				
1.1	Неактуальный библиотечный фонд (книги, не соответствующие интересам читателей, преобладание устаревших или непопулярных изданий).	Критерии отбора литературы для пополнения фонда определены на усмотрение сотрудников библиотеки.	Организовать на ресурсах внутренней сети библиотеки единую электронную форму сбора данных по отказам в выдаче книг читателю для всех библиотек-филиалов.	Сокращение трудозатрат сотрудника отдела комплектования на анализ данных по отказам.

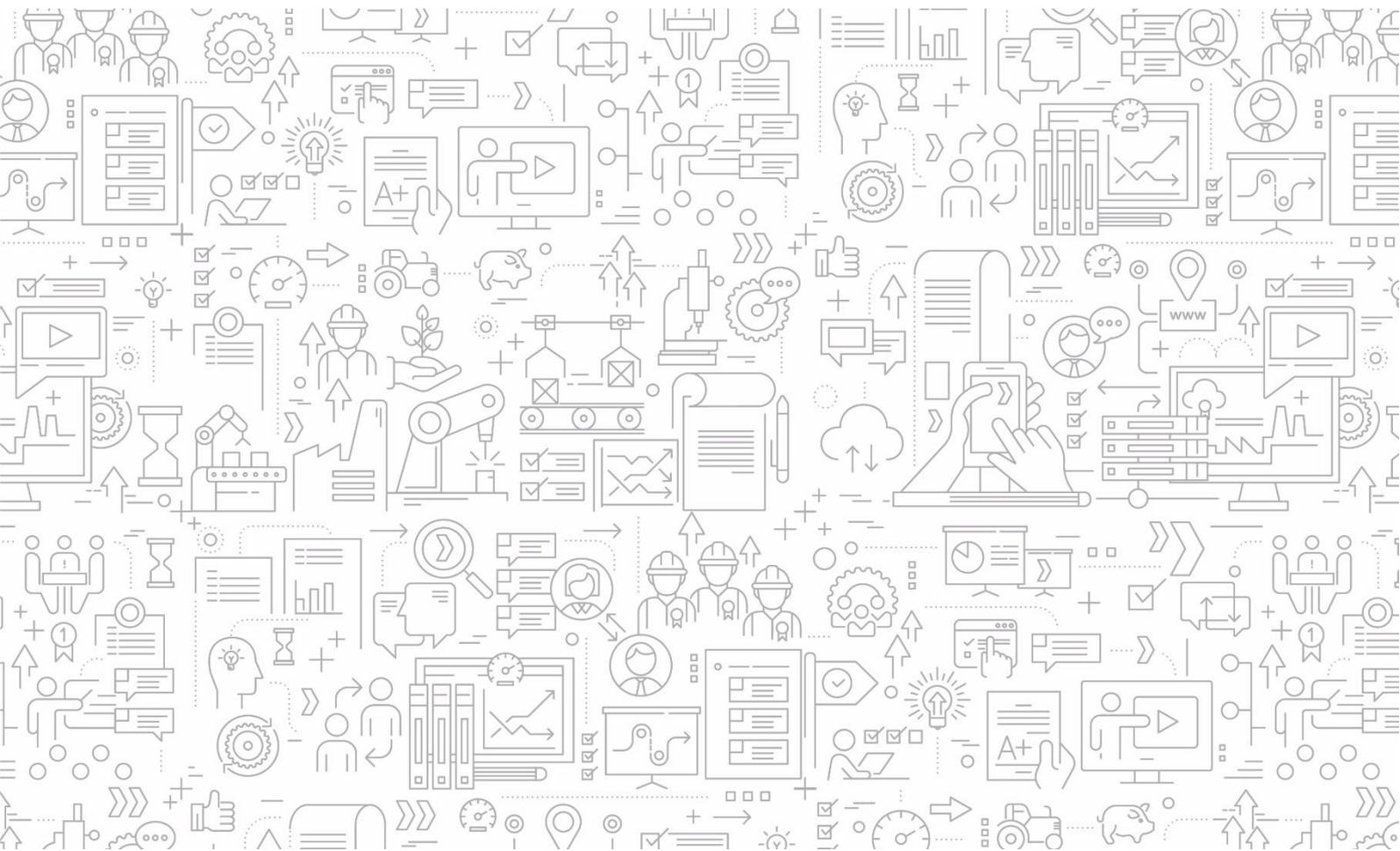
<sup>2</sup> информация, которая зафиксирована на материальном носителе и имеет реквизиты, позволяющие её идентифицировать. Документы могут быть представлены в различных формах, таких как печатные издания, электронные файлы, аудио- и видеозаписи, и другие. Они используются для хранения, передачи и обмена информацией между пользователями.

№	Проблема	Причина	Решение	Результат
			<p>Организовать взаимодействие с региональным управлением образования для получения списка произведений школьной программы для внеклассного чтения.</p> <p>Организовать получение информации об актуальных изданиях через заполнение формы-запроса пользователей на сайте библиотеки.</p> <p>Регламентировать (стандартизировать) процесс формирования ежегодного плана комплектования библиотечного фонда с разработкой и актуализацией тематико-типологического профиля комплектования (ТТПК).</p>	Повышение книговыдачи и посещаемости.
		Невозможность обновления фонда нужным количеством новых изданий, соответствующих современным требованиям из-за недостаточного финансирования	Определение альтернативных источников пополнения фонда (участие в грантовых программах, партнерство...)	
1.2	Отказ читателю в выдаче литературы.	Недостаточное количество экземпляров (например, произведений школьной программы), в том числе: книг одной серии / томов, распределённых между разными филиалами.	Организовать читателю доступ к электронному каталогу на сайте библиотеки/интерактивных киосках в фойе для поиска книг с указанием адреса и контактов филиала библиотеки для бронирования книги к выдаче.	Повышение книговыдачи и посещаемости.

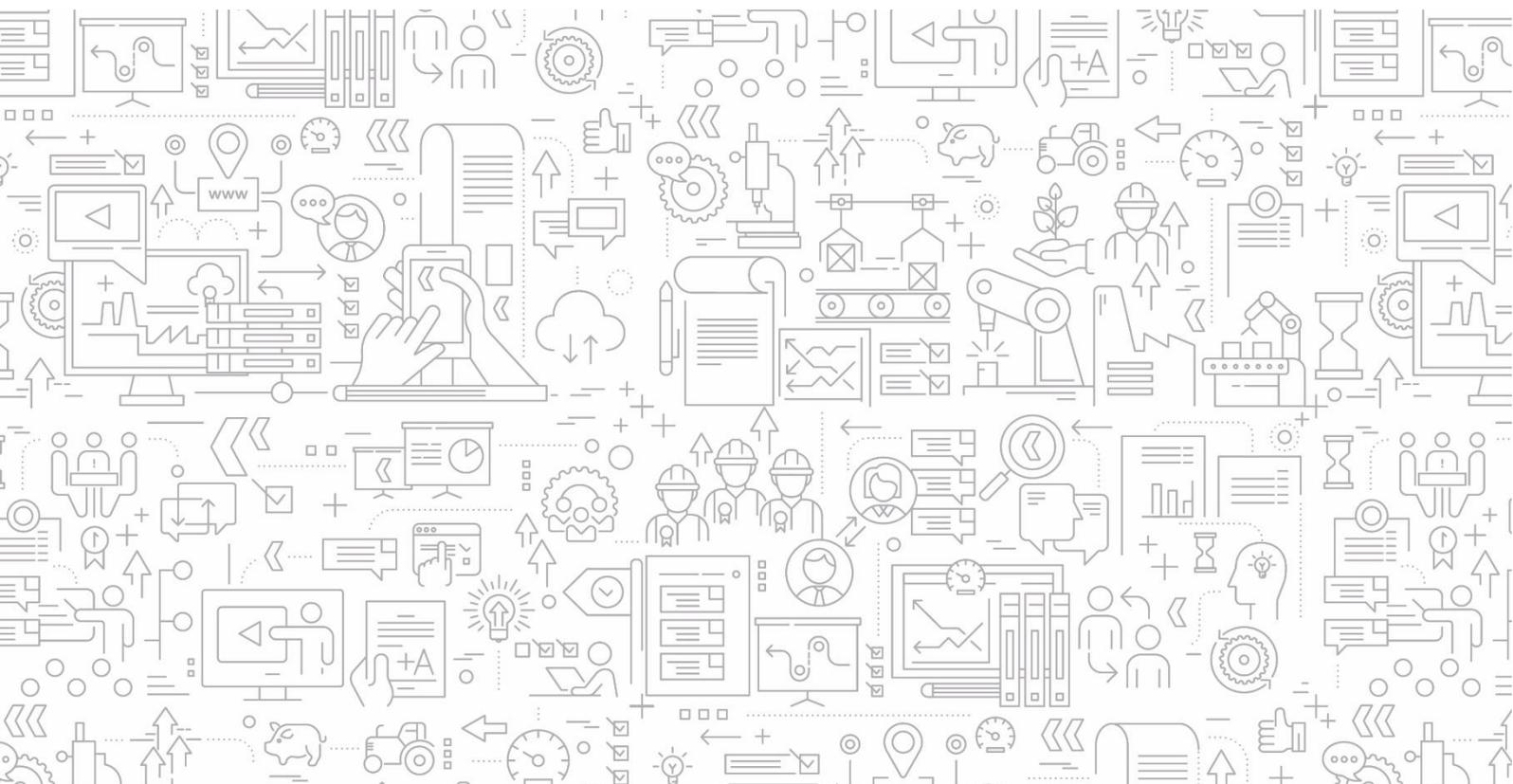
№	Проблема	Причина	Решение	Результат
		Несвоевременный возврат книг читателем.	Организовать систему информирования о возврате книги, включающую в себя визуализацию срока возврата в залах библиотеки, взаимодействие с образовательными учреждениями по должникам (ФИО, класс, задолженность), настройку оповещения через личный кабинет читателя, смс-уведомления, обзвон должников по телефону, уведомление по электронной почте.	
<b>Этап 2. Обработка библиотечного фонда</b>				
1.3	Потери времени сотрудником на поиск нужного экземпляра согласно накладной при приемке поступивших книг.	Размещение книг в транспортной упаковке в произвольном порядке.	Включить в типовой договор на поставку книг требования контрагенту по формированию укладки книг в алфавитном порядке.	Сокращение трудозатрат сотрудников библиотеки.
1.4	Потери времени сотрудника на переключивание книг при поиске в помещении для выполнения процесса каталогизации.	Дефицит пространства приводит к хаотичному размещению книг в помещении (поступившие и обработанные книги хранятся по принципу «на свободное место»).	Зонировать и организовать места хранения книг по этапам обработки с визуализацией (поступившие, обработанные, на отгрузку). Выполнить перепланировку рабочих мест каталогизаторов в соответствии с последовательностью этапов обработки библиотечного фонда. Организовать стеллажное хранение обработанных книг, подготовленных к передаче в филиалы с визуализацией места размещения и возможностью автоматизированного поиска через штрихкодирование.	Сокращение трудозатрат сотрудников.

№	Проблема	Причина	Решение	Результат
1.5	Книги, полученные ЦБС не доступны к выдаче.	Поиск ISBN <sup>3</sup> книги в республиканском каталоге вручную.	Автоматизировать в ПО функционал поиска ISBN в каталоге с помощью сканера штрих кода.	Сокращение трудозатрат сотрудников на обработку книг.
		Ручное редактирование формата карточки библиографической записи для вывода на печать.	Доработать и ввести в эксплуатацию функционал по настройке печати библиографических карточек в ПО.	Сокращение длительности процесса обработки книг.
		Ручные операции ввода данных о книге в каталог при отсутствии библиографической записи в республиканском каталоге.	Организовать доступ к Сводному каталогу библиотек России (СКБР) Российской Государственной Библиотеки.	

<sup>3</sup> ISBN (International Standard Book Number) – уникальный номер книжного издания, необходимый для распространения книги в торговых сетях и автоматизации работы с изданием. Позволяет идентифицировать любую книгу, изданную в любом уголке мира.



## ПРИМЕРЫ РЕАЛИЗОВАННЫХ РЕШЕНИЙ



## ПРИМЕР 1. Организация процесса определения потребности в документах при комплектовании библиотечного фонда

### ОПИСАНИЕ ПРОБЛЕМЫ

Пользователи библиотеки (читатели) при обращении в организацию не всегда получают необходимую им информацию из книг, журналов, газет и научных работ, в том числе материалы из свежих, недавно опубликованных источников.

Читатели не получают нужную информацию из-за неактуального библиотечного фонда (книги, периодика и другие материалы, не соответствующие интересам читателя из-за устаревания по содержанию или физической изношенности-ветхости), который формируется вследствие нерационального комплектования: критерии отбора литературы для пополнения фонда определены на усмотрение сотрудников библиотеки, без учета спроса.

При взаимодействии с читателями каждая библиотека-филиал ЦБС вела учет отказов в выдаче литературы. Информация об отказе фиксировалась библиотекарем в журнале вручную (рис.2). Данные журналы направлялись в ЦБС для анализа с целью определения литературы для включения в список на пополнение фонда, при этом журналы приходили с опозданием или могли быть утрачены при транспортировке. Библиотекарь отдела комплектования библиотечных фондов вручную обрабатывал информацию из журналов для получения сводного отчета по отказам. Позднее предоставление журналов, утеря носителей и трудоемкость процесса обработки данных приводила к тому, что востребованная литература не попадала в списки на пополнение фонда.

№ п/п	Ф.И.О. читателя	Дата выдачи	Наименование документа	Примечание	№ документа	Наименование документа	Дата выдачи	Наименование документа	Примечание
1	В.И.Иванов	13.02	МК 20 4 экз.	Нет на складе	9	И.И.Иванов	17.07	МК 20 2 экз.	Нет
2	С.С.Сидоров	15.02	МК 14 2 экз.	Нет на складе	10	А.А.Александров	17.07	МК 20 2 экз.	Нет
3	Б.Б.Борисов	15.02	МК 1 2 экз.	Нет на складе	11	Д.Д.Дмитриев	17.07	МК 20, 2 экз.	Нет
4	М.М.Михайлов	20.02	МК 1 3 экз.	Нет на складе	12	Т.Т.Тихонов	17.07	МК 20, 2 экз.	Нет
5	В.В.Васильев	22.02	МК 1 3 экз.	Нет на складе	13	А.А.Александров	27.07	МК 10, 4 экз.	Нет
6	М.М.Михайлов	28.03	МК 20 2 экз.	Нет на складе	14	А.А.Александров	28.07	3 экз., 2 экз.	Нет
7	А.А.Александров	05.04	МК 14 2 экз.	Нет на складе	15	И.И.Иванов	28.07	2 экз., 2 экз.	Нет
8	В.В.Васильев	11.04	МК 1, 3 экз.	Нет на складе	16	В.В.Васильев	28.07	2 экз., 3 экз.	Нет

Рис. 2. Журнал учета отказов на бумажном носителе

ПРОБЛЕМА	ПРИЧИНА
1.1. Неактуальный библиотечный фонд (книги, не соответствующие интересам читателей, преобладание устаревших или непопулярных изданий).	<p>Критерии отбора литературы для пополнения фонда определены на усмотрение сотрудников библиотеки.</p> <hr/> <p>Невозможность обновления фонда нужным количеством новых изданий, изданиями, соответствующими современным требованиям из-за недостаточного финансирования.</p>

### РЕШЕНИЕ

Определили основные направления формирования потребности в пополнении библиотечного фонда:

- учет (фиксация) отказов в выдаче книг пользователям библиотеки;
- потребности образовательных учреждений начальной, средней школы;
- опрос пользователей библиотеки о потребности в литературе.

Для организации системного подхода к комплектованию библиотечного фонда библиотекой были реализованы следующие мероприятия по направлениям определения потребности:

#### 1. Учет и систематизация данных об отказах в выдаче книг читателю

- 1.1. Силами специалистов отдела информационных технологий (далее ИТ) была разработана электронная форма журнала фиксации отказов в выдаче книг пользователям с помощью онлайн-сервиса (рекомендуется применять «Яндекс. Формс») для всех филиалов-библиотек. Пример электронной формы представлен на рисунке 3.
- 1.2. Библиотекари структурных подразделений при взаимодействии с читателями заполняют онлайн анкету отказов. Для заполнения данных об отказе выполняют переход по QR коду (рисунок 4) и заполняют обязательные поля с указанием причин отказа.
- 1.3. Информация по возникающим инцидентам консолидируется в электронном журнале отказов («Яндекс. Формс»), размещенном на сетевом ресурсе библиотеки. Пример электронного журнала показан на рисунке 5. Шаблон журнала представлен в [приложении 4](#).
- 1.4. Специалист отдела ИТ осуществляет выгрузку и первичную обработку данных по отказам и передает в Совет по формированию фонда для составления списка литературы к закупке.

Рис. 3. Электронная форма фиксации отказов в выдаче книг пользователям



Рис. 4. QR код для перехода в форму фиксации отказов

Время фиксации отказа	№ и название Библиотеки	ФИО принявшего отказа	Автор	Заглавие или тема	Раздел фонда по ББК	Кому отказано (ФИО читателя)	Причины отказа	Примечания	Адрес электронной почты
25.11.2024 10:50	ЦБ АБОНЕМЕНТ		А.Иванов	"Ненастье"	84		Нет в фонде	Нет	
25.11.2024 11:13	ЦБ АБОНЕМЕНТ		Н.Задорнов	Амур - батюшка	84		Издание очень старое, читать крайне	Нет	
25.11.2024 11:15	ЦБ АБОНЕМЕНТ		С.Прокофьева	Ученик волшебника, П.	84		Нет в фонде	Нет	
25.11.2024 11:17	ЦБ АБОНЕМЕНТ		Э.Распе	Приключения барона И	84		Книга одна, постоянно на руках	Нет	
25.11.2024 11:19	ЦБ АБОНЕМЕНТ		Яковлев Ю.	Девочки с Васильевск	84		Нет в фонде	Нет	
25.11.2024 12:23	ЦБ АБОНЕМЕНТ		Тамара Цинберг	Седьмая симфония о	84		Нет в фонде, читают по школьной пр	Спрашивали неоднократно	
30.11.2024 15:24	ЦБ, читальный зал		Коржаков А. В.	Ельцин. от восхода дс	63.3		Нет в фонде и нет в электронном чит	Проверили на наличие в каталогах.	
16.01.2025 11:53	Библиотека №47		Пушкин А.С.	Евгений Онегин	84		Отсутствие (списано по ветхости)	На два класса по 27 человек в фонд	
16.01.2025 12:00	Библиотека №47		Грибоедов А.С.	Горе от ума.	84		Две книги на два класса по 27 чело	Книги списаны по ветхости, 50-70г	
16.01.2025 12:06	Библиотека №47		Драгунский В.Ю.	"Денискины рассказы"	84		Нет в наличии	В библиотеке две книги Драгунского	

Рис. 5. Пример электронного сводного журнала отказов

В учреждении был разработан стандарт внесения информации по отказам в электронный журнал ([приложение 5](#)). Работники библиотеки обучены работе по стандарту. Стандарт размещен на рабочих местах.

## 2. Формирование перечня рекомендуемой литературы для учреждений образования

В целях получения информации об актуальном списке литературы для комплектования библиотечных фондов, организовали межведомственное взаимодействие с учреждениями образования района:

- 1.1. Руководством библиотеки разработан и направлен запрос в региональное управление образования об информировании библиотеки о рекомендуемом списке произведений школьной программы для внеклассного чтения. Периодичность запроса определена ежегодно. Пример запроса о потребности литературы по школьной программе показан на рисунке 6. Шаблон письма о запросе списка школьной литературы в [приложении 6](#).
- 1.2. Региональное управление образования осуществляет сбор информации по заявкам структурных подразделений управления образования с указанием населенного пункта, нуждающихся в литературе для школьной программы и внеклассного чтения (произведения, авторы, количество) и направляет данные о потребности в ЦБС через управление культуры.

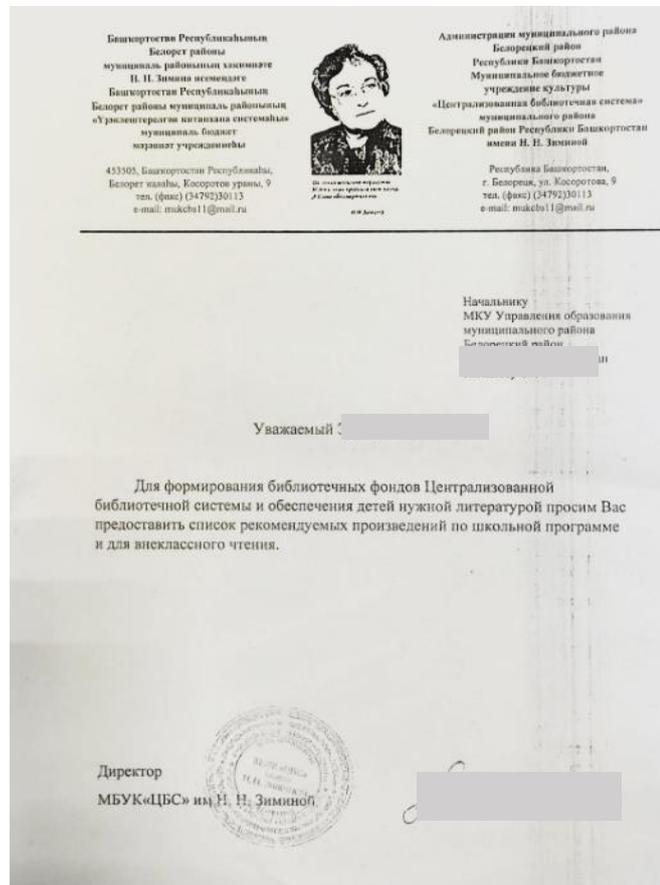


Рис. 6. Пример письма-запроса в региональное управление образования.

## 3. Организация взаимодействия с пользователями посредством получения обратной связи и запросов информации об актуальных изданиях

Пользователи библиотеки (взрослое население и дети) часто ищут информацию об интересующей литературе в глобальной сети интернет. Подробную информацию пытаются найти и на сайте библиотеки.

- 1.1. На сайте библиотеки силами разработчика и администратора ресурса в разделе «Читателям» была разработана форма для читательских запросов и предложений о пополнении фонда. Форма заявки показана на рисунке 7. Шаблон заявки приведен в [приложении 7](#).
- 1.2. Пользователь заполняет форму, указывая название, автора, ISBN (если известно), желаемый формат (печатный/электронный) и причину запроса (учеба, исследование, личный интерес).
- 1.3. Система проверяет наличие книги в каталоге (чтобы избежать дублей) и правильность заполнения обязательных полей, наличие в фондах, направляет уведомление читателю и направляет запрос в личный кабинет ответственного сотрудника (библиотекаря).
- 1.4. При отсутствии электронного каталога в отдельных филиалах ЦБС, библиотекарь проверяет заявку на актуальность, наличие в других библиотеках сети (возможен межбиблиотечный обмен) и соответствие профилю библиотеки, и принимает решение одобрить или отклонить. При положительном решении информация об издании из запроса передается в отдел комплектования для включения в список на пополнение фонда.

Процесс сбора потребности в книгах через сайт библиотеки позволяет оперативно узнавать запросы читателей и корректировать комплектование фондов. В нем задействованы пользователи, библиотекари и администраторы системы.

**Комплектуем фонд вместе!**

НЕКРАПИОН

Комплектование библиотечного фонда – сложный процесс, который осуществляется всеми возможными способами:

- ежегодное плановое приобретение вновь издаваемой литературы;
- пополнение фонда документами, выпущенными по программам поддержки книгоиздания и книгораспространения;
- получение изданий в дар от авторов, издателей, организаций, граждан России и зарубежных стран;
- оформление подписки на периодические издания;
- получение обязательного бесплатного экземпляра.
- Библиотечный фонд формируется на основе печатных и иных носителей информации и содержит источники информации по всем основным отраслям знания.

**Помогите нам сделать наш фонд лучше:**

- подсказать тему, которая по Вашему мнению не пополняется или плохо скомплектована, ▾
- рекомендовать приобрести книгу, отсутствующую в фонде библиотеки, ▾
- дать информацию о краеведческом издании, вышедшем в других регионах России. ▾
- Хочу подарить книгу библиотеке.** ▾

Мы приглашаем всех заинтересованных читателей к активному участию в формировании фонда МБУК «Централизованная библиотечная система» Белорецкого района.

Мы полагаем, что наша совместная деятельность поможет сделать фонд библиотеки оптимально укомплектованным и максимально полезным пользователям.

Рис. 7. Форма запроса на пополнение фонда библиотеки на официальном сайте

По итогам реализованных мероприятий, для обеспечения системного подхода к комплектованию фондов, библиотекой было разработано и введено в действие положение о едином библиотечном фонде ([приложение 8](#)) и регламент формирования единого библиотечного фонда ([приложение 9](#)).

## РЕЗУЛЬТАТ

Внедрение решений по организации эффективного процесса пополнения библиотечного фонда актуальной литературой в достаточном количестве позволит повысить книговыдачу, посещаемость и удовлетворенность читателей, и поддержать репутацию библиотеки как современного информационного центра.

## ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ РЕАЛИЗАЦИИ

### 1. ПОДГОТОВКА К РЕАЛИЗАЦИИ

1.1. Определить состав рабочей группы для проведения наблюдений за процессом в соответствии с рекомендациями. В участники рабочей группы рекомендуется включить участников процесса.

1.2. Все участники рабочей группы наблюдений за процессом должны иметь навыки проведения хронометражных наблюдений (электронный курс «[Как проводить хронометраж](#)»), определения потерь в работе (электронный курс «[7 видов потерь](#)»).

**Важно:** объяснить какие преимущества получит персонал в результате внедрения улучшений (выполнение операций без последующих переделок, лишней работы и т. п.).

### 2. АНАЛИЗ ТЕКУЩЕГО СОСТОЯНИЯ

#### 2.1. Анализ процесса определения потребности в пополнении библиотечного фонда.

Определение потребности в пополнении фонда – ключевой этап управления библиотекой. От его эффективности зависит актуальность и востребованность коллекции. Провести анализ этого процесса можно по следующему алгоритму:

##### 2.1.1. Изучите нормативную базу и внутренние регламенты

Проверьте, на какие документы опирается библиотека при комплектовании (ФЗ «О библиотечном деле», локальные положения, стандарты).

Уточните, есть ли утверждённый порядок выявления потребностей, или он носит стихийный характер.

Для получения требуемой информации задавайте следующие вопросы, например:

- на основании какого документа осуществляется отбор литературы при формировании списков на закупку?
- как часто пересматриваются правила комплектования?

##### 2.1.2. Оцените источники формирования потребностей.

Выявите, на основе каких данных принимаются решения о закупке новых изданий:

- Статистические данные:
- анализ книговыдачи (какие разделы/тематики чаще всего берут);
- учёт отказов (запросы, которые не удалось удовлетворить из-за отсутствия книг);
- мониторинг посещаемости и активности читателей.

- Читательские запросы:

- 
- опросы пользователей (анкетирование, онлайн-голосования);
  - учёт рекомендаций преподавателей, научных сотрудников (для учебных и научных библиотек);
  - анализ обращений через сервисы «Заказ книги», электронные пожелания.
- 
- Профессиональная экспертиза:
  - работа библиографов и методистов по изучению книжного рынка;
  - отслеживание новинок, рейтингов, литературных премий;
  - участие в книжных выставках, сотрудничество с издательствами.
- 
- Внешние требования:
  - соответствие образовательным стандартам (для школьных и вузовских библиотек);
  - учёт изменений в законодательстве (для правовых и деловых библиотек).

Для получения требуемой информации задавайте следующие вопросы, например:

- какие источники преобладают в формировании заявок?
- есть ли систематический сбор обратной связи от читателей?

#### 2.1.3. Определите механизм принятия решений:

Кто участвует в отборе литературы (библиотекари, эксперты, читатели)?  
Как оформляются заявки на закупку (единая форма, электронная система)?  
Как учитывается бюджет (приоритеты, лимиты, тендерные процедуры)?

Обратите внимание на проблемные точки процесса:

- длительное согласование закупок;
- отсутствие четких критериев отбора и сроков начала и окончания процесса формирования списка литературы;
- непрозрачность распределения средств.

#### 2.1.4. Оцените эффективность процесса.

Соответствует ли закупленная литература тематико-типологическому профилю комплектования (ТТПК)?

Соответствует ли состав новых поступлений реальным запросам?

Как быстро удовлетворяются потребности читателей?

Есть ли система пост-закупочного анализа (оценивается ли использование новых книг)?

Оценить эффективности процесса можно с помощью следующих показателей:

- процент выполненных читательских запросов;
- время от подачи заявки до поступления книги;
- количество отказов после обновления фонда.

## 2.2. Анализ выявленных потерь

2.2.1. На основании проведенных наблюдений необходимо проанализировать все выполняемые операции, выделить элементы, которые можно отнести к потерям и реализовать мероприятия по их устранению.

**Наиболее типичные потери для данного процесса:**

### **Избыточная обработка**

Потери времени сотрудника отдела комплектования на ручную обработку записей журналов отказов, поступивших из филиалов ЦБС.

---

---

## **Брак**

Отсутствие в филиале востребованной литературы в оперативном режиме из-за потери данных об отказах в выдаче, вследствие осуществления коммуникации между филиалами журналами на бумажных носителях.

### **3. ВНЕДРЕНИЕ УЛУЧШЕНИЙ (АЛГОРИТМ)**

#### **3.1. Разработка системы учета отказов в выдаче книг в электронном виде**

3.1.1. Определите перечень необходимой информации для ведения журнала отказов.

Пример перечня необходимой информации для сбора данных по отказам:

- номер и название библиотеки;
- ФИО библиотекаря, принявшего отказ;
- адрес электронной почты библиотекаря;
- дата принятия отказа;
- автор произведения;
- название произведения;
- раздел фонда по ББК;
- кому отказано (ФИО читателя);
- причина отказа;
- примечания;
- и др.

3.1.2. Определите структуру таблицы (журнала) отказов.

Определите последовательность размещения столбцов, правил написания названий филиалов библиотек и ФИО (*например, Иванов И.И.*)

3.1.3. Создайте справочник причин отказов.

Определите категории причин отказов и стандартные формулировки отказов, например:

а) Причины, связанные с книгой

- нет в фонде;
- единственный экземпляр;
- ветхая;
- изъято для оцифровки;
- только в читальном зале;
- издание «на руках» у другого читателя;
- и др.

б) Причины, связанные с читателем

- задолженность по книгам;
- утеря/порча книг;
- нет читательского билета;
- ограничение по возрасту;
- и др.

в) Технические и организационные причины

- книга в процессе обработки;
- проверка/инвентаризация;
- фонд временно закрыт (санобработка, ремонт и др.);
- есть в системе учета, но физически отсутствует;
- и др.

3.1.4. Разработайте электронную форму журнала фиксации отказов.

---

---

Разработайте электронную форму журнала фиксации отказов в выдаче книг пользователям с помощью онлайн-сервиса (рекомендуется применять «Яндекс. Формс»). Настройте в ячейках выпадающие списки формулировок отказов и названий филиалов библиотек.

- 3.1.5. Сформируйте QR-код или ссылку на онлайн форму журнала.
- 3.1.6. Разработайте стандарт по работе с журналом отказов.
- 3.1.7. Проведите обучение сотрудников библиотеки заполнению журнала отказов.
- 3.1.8. Распечатайте и разместите на рабочих местах библиотекарей стандарт.

## **3.2. Получение потребности от образовательных учреждений начальной, средней школы в литературе по школьной программе и внеклассному чтению**

3.2.1. Составьте письмо в региональное управление образования от директора библиотеки, которое должно включать следующее:

- цель запроса;
- предмет запроса;
- сроки получения информации.

3.2.2. Подпишите письмо у директора ЦБС.

3.2.3. Передайте письмо в канцелярию (отдел делопроизводства) регионального управления образования для присвоения номера входящей корреспонденции

3.2.4. Проконтролируйте своевременность предоставления ответа на запрос.

3.2.5. Получите перечень литературы по школьной программе и внеклассному чтению в электронной форме для анализа

## **3.3. Организация взаимодействия с пользователями посредством получения обратной связи и запросов информации об актуальных изданиях**

3.3.1. Определите роли участников процесса и их функции:

- читатель (пользователь сайта) – формирует запрос на книгу через онлайн-форму;
- сотрудник отдела комплектования – проверяет запросы, анализирует возможность закупки;
- отдел комплектования/Совет по формированию фонда – принимает решение о закупке, согласует бюджет;
- администратор сайта – настраивает и поддерживает функционал сбора заявок;
- специалист ИТ отдела – обрабатывает статистику спроса для отчетности.

3.3.2. Разработайте шаблон формы для сайта.

При разработке формы предложения книги предусмотрите следующие поля:

### **Основные поля**

- Рекомендуйте книгу для библиотеки;
- Название книги\*;
- Автор\*;
- ISBN (если известно);

### **Дополнительные поля**

- Предпочтительный формат\*  
печатный

---

электронный  
любой

- Для чего нужна книга\*

#### **Данные пользователя**

- Ваш e-mail\*
- Номер читательского билета (если есть)
- Отправить запрос
- Мы уведомим вас, когда книга появится в фонде

Предусмотрите, что поля обязательные к заполнению необходимо отметить \*

#### **3.3.3. Определите алгоритм сбора потребностей.**

Определите алгоритм сбора потребности в книгах для всех участников процесса:

##### **Этап 1. Читатель оставляет запрос на сайте библиотеки**

- Пользователь заполняет форму (п.3.3.2)
- Система проверяет книгу на наличие в каталоге и корректность заполнения полей
- Читатель получает уведомление: запрос принят/книга уже есть в фонде

##### **Этап 2. Библиотекарь обрабатывает заявку**

- Проверяет издание на актуальность, наличие в других библиотеках системы и соответствие профилю фонда
- Принимает решение: одобрить/отклонить

##### **Этап 3. Комплектование фонда (отдел комплектования)**

- Группирует запросы по темам/приоритетам.
- Сверяется с бюджетом и планом закупок.
- Выбирает поставщика (издательство, книжный магазин)
- Осуществляет закупку
- Книга поступает в фонд, каталогизируется.
- Читатель получает уведомление: «Ваша книга доступна для заказа».

##### **Этап 4. Аналитика и отчетность**

- Система формирует отчеты:
  - Топ запросов по жанрам/авторам.
  - Процент удовлетворенных заявок.
- Данные используются для:
  - Корректировки политики комплектования.
  - Обоснования финансирования перед учредителями.

#### **3.4. Разработка внутреннего положения о едином библиотечном фонде и регламента формирования библиотечного фонда**

3.4.1. Разработайте новое положение о едином библиотечном фонде, регулирующее порядок формирования, учета, хранения, использования, исключение, инвентаризации и обеспечения сохранности единого библиотечного.

3.4.2. Разработайте регламент формирования единого библиотечного фонда, устанавливающий способы комплектования, сроки и ответственных исполнителей.

3.4.3. Ознакомьте всех участников процесса комплектования с утвержденным положением и регламентом.

### 3.5. Поиск альтернативных источников пополнения фонда при недостаточном финансировании<sup>4</sup>

В случае, когда библиотека сталкивается с нехваткой финансирования, она может предпринять следующие шаги, чтобы продолжать работу и привлекать ресурсы:

1. Гранты и конкурсы
  - Участие в грантовых программах (например, от Фонда Прохорова, Российского фонда культуры, Президентского фонда культурных инициатив).
2. Партнёрства и спонсорство
  - Сотрудничество с местным бизнесом (книжные магазины, издательства, типографии).
  - Программы корпоративной социальной ответственности (КСО) компаний.
  - Бартер: реклама спонсоров в обмен на книги.
3. Книжные пожертвования
  - Акции «Подари книгу библиотеке» среди населения.
  - Сотрудничество с букинистами, антикварными магазинами
  - Обмен дублетными изданиями с другими библиотеками.
4. Государственные и муниципальные программы
  - Участие в федеральных и региональных программах поддержки культуры.
  - Обращение к депутатам за целевым финансированием.
5. Внутренние ресурсы библиотеки
  - Организация платных услуг (копирование, печать, доступ в VIP-залы).
  - Буккроссинг с возможностью пожертвований<sup>5</sup>.
  - Проведение платных мероприятий (лекции, мастер-классы, квесты).
6. Волонтёрские инициативы
  - Привлечение волонтёров для сбора и реставрации книг.
  - Создание «Клуба друзей библиотеки» для помощи в поиске ресурсов.

---

<sup>4</sup> В рамках проекта не удалось внедрить решения из п. 3.5, поскольку их реализация требует больше времени, чем предусмотрено проектом

<sup>5</sup> Процесс списания библиотечных фондов с последующей реализацией/ утилизацией регулируется Приказом Министерства культуры РФ от 08.10.2012 № 1077 «Об утверждении Порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда»

## ПРИМЕР 2. Оптимизация процесса взаимодействия с читателем

### ОПИСАНИЕ ПРОБЛЕМЫ

При обращении читателя в библиотеку за требуемой литературой возникли отказы в выдаче книги, по причине нехватки количества экземпляров произведений школьной программы для внеклассного чтения в филиале библиотеки или части книг одной серии, распределенных по разным филиалам.

Также читатель не получал услугу по выдаче книги из-за нарушений сроков возврата книги другими читателями. Несмотря на то, что информирование о правилах пользования библиотекой происходит в момент записи в библиотеку (на какой срок выдается литература, возможность продления, санкции за нарушение правил), читатели не возвращают книги своевременно, и делают это не специально, а потому что просто забывают о сроках сдачи или о том, что взяли на дом тот или иной документ.

ПРОБЛЕМА	ПРИЧИНА
1.2. Отказ читателю в выдаче документа.	Недостаточное количество экземпляров (например, произведений школьной программы), в том числе: книг одной серии / томов, распределённых между разными филиалами. Несвоевременный возврат книг читателем.

### РЕШЕНИЕ

Для сокращения случаев отказа выдачи книг читателям были реализованы следующие мероприятия:

- 1. Организация поиска пользователем в электронном каталоге доступной литературы в библиотеках-филиалах**
  - 1.1 В рамках абонентского обслуживания программного обеспечения, дополнили функционал интерактивного киоска (рис.8), размещенного в фойе библиотеки, сделав доступными читателю возможности поиска книги в электронном каталоге по всем филиалам ЦБС с указанием:
    - адреса филиала;
    - номера телефона;
    - количества экземпляров.
  - 1.2 Читатель может забронировать книгу и забрать ее самостоятельно по месту нахождения либо дождаться доставки в свой филиал.

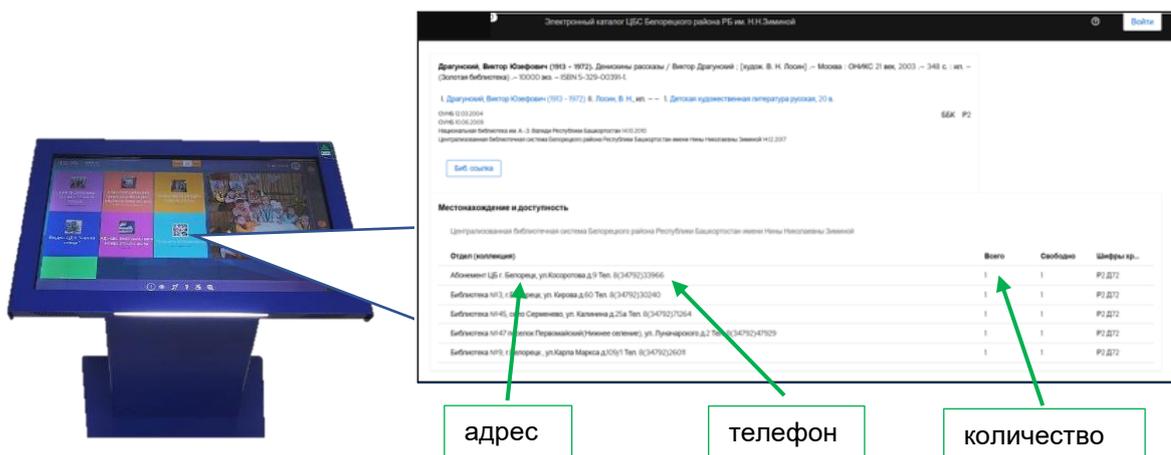


Рис. 8. Пример информирования читателя о наличии литературы

## 2. Организация процесса информирования читателя о возврате книги

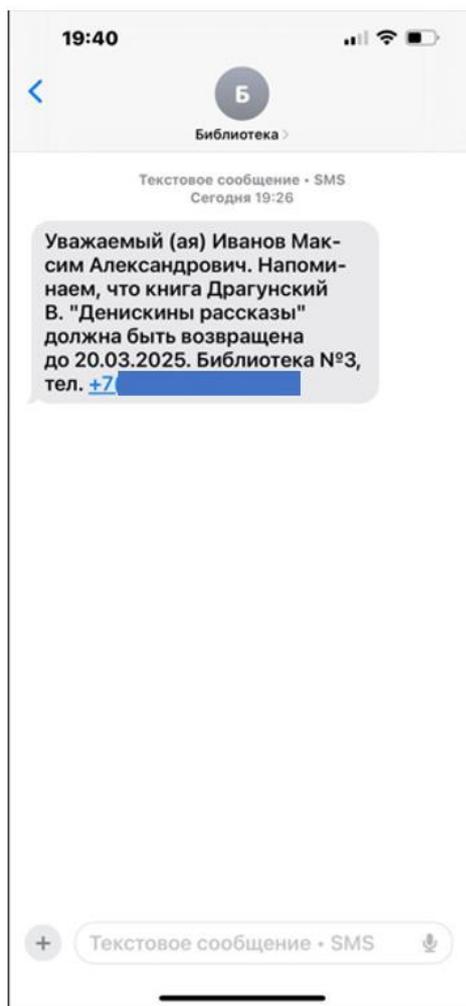
Для того, чтобы снизить количество возможных нарушений со стороны читателя, библиотекарь должен максимально полно информировать читателя не только при записи в библиотеку, но и напоминать о некоторых правилах в процессе оказания услуг.

2.1 На рабочем месте библиотекаря разместили меловую доску (рис.9) для записи даты возврата книги в день ее выдачи.



Рис. 9. Напоминание читателю о сроке возврата книги в день ее выдачи

2.2 Специалистами ИТ отдела выполнили настройку автоматизированной библиотечной информационной системы (например, Руслан-Нео) на рассылку смс-уведомлений о сроке возврата книги. Пример сообщения показан на рисунке 10.



*Рис. 10. Пример СМС-рассылки*

2.3 Разработали и довели до всех сотрудников «Памятку библиотекаря» (рис.11, 12) для напоминания читателю о сроках возврата взятых на дом изданий и просрочке даты их возврата путем телефонных звонков: порядок действий (скрипт) и пример речевого модуля взаимодействия приведен в [приложении 10](#).

---

#### Ситуация:

Сотрудник информирует читателя о задолженности по телефону

#### Скрипт (порядок действий):

1. поприветствовать читателя, убедиться, что это он, и представиться. Уточнить, удобно ли ему сейчас разговаривать.
2. Проинформировать, какие книги читатель должен сдать в библиотеку. Уточнить, что мешает читателю вернуть документы в фонд библиотеки.
3. Если книги утеряны, проинформировать о возможностях компенсации - См. документ «Правила пользования библиотеками... п.3.4.5 о возмещении стоимости и замены документов, утраченных из фонда библиотеки».
4. Если книги не утеряны, сообщить, по каким адресам библиотек-филиалов их можно вернуть. Сообщить, что для этого не нужен читательский билет и читателю не обязательно делать это самому лично.
5. Вежливо напомнить читателю о необходимости возврата документов в фонд библиотеки, спросе других читателей и возможных компенсациях.
6. Попрощаться.

Рис. 11. Пример порядка действий библиотекаря при беседе с читателем по телефону

#### Пример речевого модуля взаимодействия:

1. Добрый день! Это \_\_\_\_\_ (назвать имя и отчество читателя)? Меня зовут \_\_\_\_\_ (назвать свое имя и отчество). Я звоню из библиотеки [название библиотеки]. Вам сейчас удобно разговаривать?
2. У Вас на руках находятся наши книги (назвать количество и перечислить авторов и названия). Они были выданы Вам до \_\_\_\_ (назвать дату) и пока не вернулись к нам в фонд. Скажите, пожалуйста, что мешает Вам вернуть эти книги. Может быть, я смогу Вам помочь?
3. См. документ «Правила пользования библиотеками... п.3.4.5 о возмещении стоимости и замены документов, утраченных из фонда библиотеки».
4. Мы выдаем и принимаем книги в разных филиалах библиотеки (перечислить актуальные адреса). Чтобы сдать книги, читательский билет не нужен – достаточно просто принести их в один из адресов работы библиотеки. Вам даже не обязательно приносить их самому (-ой) – Вы можете попросить об этом друзей или близких. Подскажите, пожалуйста, какой из наших адресов Вам удобнее посетить?
5. Пожалуйста, верните книги в фонд библиотеки. Их ждут другие читатели. Библиотека имеет право обратиться в суд, но мы бы не хотели этого делать – и очень просим вас сдать литературу.
6. Надеемся на понимание! Хорошего дня/вечера!

Рис. 12. Пример беседы библиотекаря с читателем

## РЕЗУЛЬТАТ

Внедрение улучшений при взаимодействии с читателями позволило повысить количество книговыдачи с 1137 до 1577 книг на одного библиотекаря в месяц (на 39%).

## ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ РЕАЛИЗАЦИИ

### 1. ПОДГОТОВКА К РЕАЛИЗАЦИИ

1.1. Определить состав рабочей группы для проведения наблюдений за процессом в соответствии с рекомендациями. В участники рабочей группы рекомендуется включить участников процесса.

1.2. Все участники рабочей группы наблюдений за процессом должны иметь навыки проведения хронометражных наблюдений (электронный курс «[Как проводить хронометраж](#)»), определения потерь в работе (электронный курс «[7 видов потерь](#)»).

**Важно:** объяснить какие преимущества получит персонал в результате внедрения улучшений (выполнение операций без последующих переделок, лишней работы и т. п.).

### 2. АНАЛИЗ ТЕКУЩЕГО СОСТОЯНИЯ

#### 2.1. Анализ процесса пользования посетителями всего библиотечного фонда ЦБС

2.1.1. Оцените возможность посетителей пользоваться книгами в других филиалах ЦБС

2.1.2 Оцените наличие и доступность электронного каталога.

Оцените, наличие электронного каталога библиотечного фонда ЦБС и доступность для посетителей (электронные терминалы в зоне обслуживания посетителей, личные кабинеты на сайте).

2.1.3. Оцените возможности системы поиска книги в электронном каталоге.

Оцените, наличие поискового интерфейса в электронном каталоге. Оцените, по каким критериям можно найти интересующую книгу.

Оцените, какую информацию о найденной книге выдает электронный каталог по результатам запроса.

#### 2.2. Анализ процесса возврата литературы

2.2.1. Определите регламентный срок возврата литературы.

2.2.2. Оцените уровень несвоевременного возврата литературы читателями.

2.2.3. Определите, по каким причинам нарушаются сроки возврата литературы, выявите самые значимые (ТОП-3 или ТОП-5).

#### 2.3. Анализ выявленных потерь

2.3.1. На основании проведенных наблюдений необходимо проанализировать все выполняемые операции, выделить элементы, которые можно отнести к потерям и реализовать мероприятия их по устранению.

**Наиболее типичные потери для данного процесса:**

---

### **Ожидание**

Ожидание читателем книги находящейся на руках у другого читателя

### **Брак**

Утеря, порча изданий читателем приводит к исключению издания их библиотечного фонда (неоказанию услуг в выдаче книги другим пользователям библиотеки).

## **3. ВНЕДРЕНИЕ УЛУЧШЕНИЙ**

### **3.1. Определение способов информирования читателя о возврате книги**

Определите оптимальный способ информирования читателя о дате возврата книги непосредственно в библиотеке в момент ее выдачи.

### **3.2. Организация процесса информирования читателя о возврате книги**

3.2.1 Определите возможные направления информирования читателя о дате возврата книги непосредственно в библиотеке в момент ее выдачи (например: визуализация даты возврата книги, смс-уведомления, уведомления по телефону, электронной почте).

3.2.2. Организуйте визуализацию даты возврата книги

3.2.2.1 Определите место размещения информации.

Определите самые проходные места в библиотеке для посетителей. Выберите максимально доступное место, например доска объявлений в холле, рабочее место библиотекаря, входная группа).

3.2.2.2 Определите наиболее оптимальный способ визуального доведения информации о дате возврата для выбранного места с учетом дистанции и широты обзора (например, вывешивание распечатки с датой на формате А4, размещение меловой доски со стираемой надписью и пр.).

3.2.2.3 Определите и закупите необходимое количество приспособлений и расходных материалов, разместите в выбранных местах.

3.2.2.4 Определите ответственного работника за своевременную смену дат, разработайте стандарт выполнения данной процедуры.

3.2.2 Разработайте алгоритм настройки СМС-уведомлений в библиотечной системе.

3.2.2.1 Проверьте возможности системы, наличие встроенного механизма уведомлений (наличие или отсутствие встроенной функции).

3.2.2.2 Определите требования к СМС-уведомлению:

#### **Типы уведомлений:**

- Напоминание за 1–3 дня до срока возврата.
- В день возврата.
- Уведомление о просрочке (после наступления даты возврата).

#### **Данные для СМС:**

- ФИО пользователя.
- Название книги.
- Дата возврата.
- Контакты библиотеки (по необходимости).

---

### Частота отправки:

- Одно напоминание до срока.
- Повторные уведомления при просрочке (если требуется).

3.2.2.3 Определите триггеры (события) для уведомлений. Система сможет отправлять СМС автоматически при наступлении событий:

- За X дней до возврата книги (напоминание).
- После просрочки (ежедневно/раз в неделю).

3.2.2.4 Настройте автоматическую отправку в системе.

Вариант 1: В библиотечной системе есть встроенная возможность отправки СМС:

- Убедитесь, что система поддерживает СМС-уведомления.
- Проверьте, есть ли в настройках раздел «Уведомления» или «СМС-рассылка».
- Подключите СМС-шлюз: выберете СМС-шлюз, получите API-ключ<sup>6</sup> и настройте подключение к системе.
- Настройте триггеры для уведомлений.
- Настройте текст сообщения (например, «Уважаемый(ая) [Читатель.ФИО]! Напоминаем, что книга [Экземпляр.Название] должна быть возвращена до [Дата\_возврата]. Библиотека №\_\_, тел. +7XXX-XXX-XX-XX.»).
- Отправьте тестовые СМС нескольким пользователям.

Вариант 2: В библиотечной системе нет встроенной СМС-рассылки:

- Выберете внешний сервис. Заключите договор с СМС-провайдером и получите логин и пароль (или API-ключ) для интеграции библиотечной системы с СМС-сервисом. Шаблон договора представлен в [приложении 11](#).
- Настройте триггеры для уведомлений.
- Проверьте работоспособность системы, отправив тестовые сообщения.

**Важно:** убедитесь в актуальности номеров телефонов пользователей.

3.2.3 Разработайте алгоритм обращения библиотекаря к должнику книги по телефону.

3.2.3.1 Разработайте скрипт (порядок действий) телефонного звонка по задолженности (см. приложение 9). Предусмотрите последовательность беседы, например:

- Приветствие («Здравствуйте, [Имя Отчество]! Вас беспокоит [Ваше имя], библиотекарь [Название библиотеки].»)
- Напоминание о задолженности («Хочу напомнить, что у вас на руках книга [Название], срок возврата которой истек [дата]. Вы сможете вернуть её в ближайшее время?»)
- Выяснение причины, если книга не возвращена, с помощью вопросов:
  - «Возникли ли у вас трудности с возвратом?»
  - «Нужно ли вам продление срока?»
  - «Возможно, книга утеряна? Мы можем обсудить варианты компенсации.»

---

<sup>6</sup> API-ключ – это уникальный идентификатор (как пароль), который выдается разработчику для доступа к API

- 
- Предложение решений, с использованием гибких вариантов:
    - *«Если вам удобно, вы можете вернуть книгу в любое рабочее время [график работы].»*
    - *«Можем продлить срок на [N] дней, если вам нужно ещё время.»*
    - *«Если книга утеряна, её можно заменить аналогичной или возместить стоимость.»*
  - Завершение разговора с четкими договоренностями:
    - *«Давайте согласуем срок возврата: вы сможете принести книгу до [дата]?»*
    - *«Если возникнут сложности, пожалуйста, сообщите нам.»*

*Благодарность: «Спасибо за понимание! Хорошего дня!»*
  - Зафиксируйте результат. Занесите в базу:
    - Реакция должника (вернёт, продлит, потеряна).
    - Договорённости (новый срок, компенсация).
    - При необходимости – отметить для повторного звонка.

### ПРИМЕР 3. Эффективная организация рабочего пространства отдела комплектования и использования фондов

#### ОПИСАНИЕ ПРОБЛЕМЫ

Сотрудники отдела комплектования и использования фондов осуществляют приемку поступивших в результате закупки книг. Потери времени специалиста на поиск нужного экземпляра согласно накладной при приемке поступивших книг составляли до 24 чел. часов в год по причине размещения книг в транспортной упаковке в произвольном порядке. Поступление книг в неупорядоченном виде приводило к необходимости одновременного вскрытия всех упаковок и способствовало затариванию помещения.

Дефицит пространства в помещении отдела комплектования и использования фондов приводил хаотичному размещению закупленных книг в помещении (поступившие и обработанные книги хранятся по принципу «на свободное место»). Потери времени сотрудника отдела комплектования и использования фондов на поиск и размещение книг для каталогизации в помещении, перекладка книг на рабочих столах достигали до 60 чел. часов в год. Схема перемещений библиотекаря с книгой и карточкой библиографического учета до изменений представлена на Диаграмме Спагетти (рисунок 13):

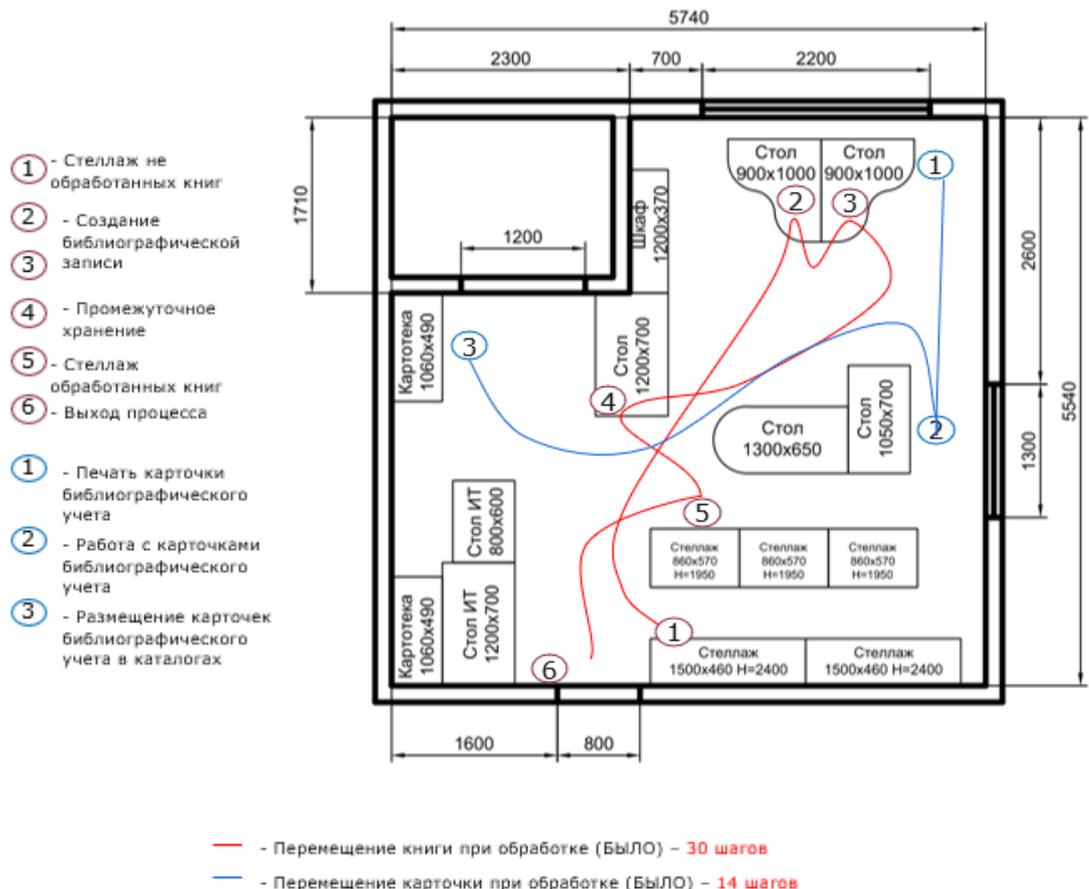
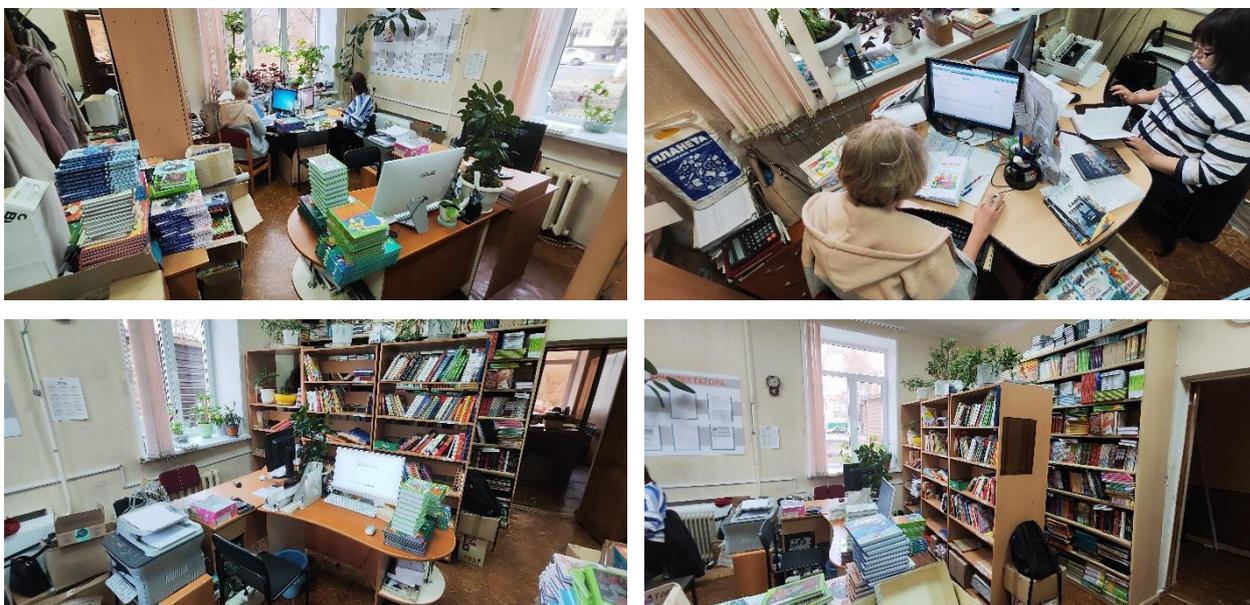


Рис. 13. Пример Диаграммы Спагетти перемещения библиотекаря при каталогизации

Ограниченное пространство, узкие проходы между стеллажами, столами приводили к необходимости переносить стопки книг боком. Неудобные по конфигурации и малые по площади рабочие

столы приводили к частому переключиванию изданий из коробки за спиной библиотекаря (необработанные книги) на стол и далее, уже обработанные издания, в коробку рядом со столом. Иллюстрация рабочего пространства и рабочих мест отдела комплектования и использования фонда приведена на рисунке 14:



*Рис. 14. Иллюстрация рабочего пространства и рабочих мест отдела комплектования и использования фонда*

ПРОБЛЕМА	ПРИЧИНА
<p>1.3. Потери времени сотрудником отдела комплектования и использования фонда на поиск нужного экземпляра согласно накладной при приемке поступивших книг.</p>	<p>Размещение книг в транспортной упаковке в произвольном порядке.</p>
<p>1.4. Потери времени сотрудника отдела комплектования и использования фондов на поиск и размещение книг для каталогизации в помещении, переключивание книг на рабочих столах.</p>	<p>Дефицит пространства приводит к хаотичному размещению книг в помещении (поступившие и обработанные книги хранятся по принципу «на свободное место»).</p>
<b>РЕШЕНИЕ</b>	

Для повышения эффективности работы библиотекарей, были приняты решения:

- внесение дополнений в типовую форму договора;
  - перепланировка в помещении отдела комплектования и использования фондов.
1. Доработали типовую форму договора на закупку литературы, дополнив пунктом о формировании укладки книг в алфавитном порядке со стороны поставщика. Пример типового договора/дополнительного соглашения показан на рисунке 15.

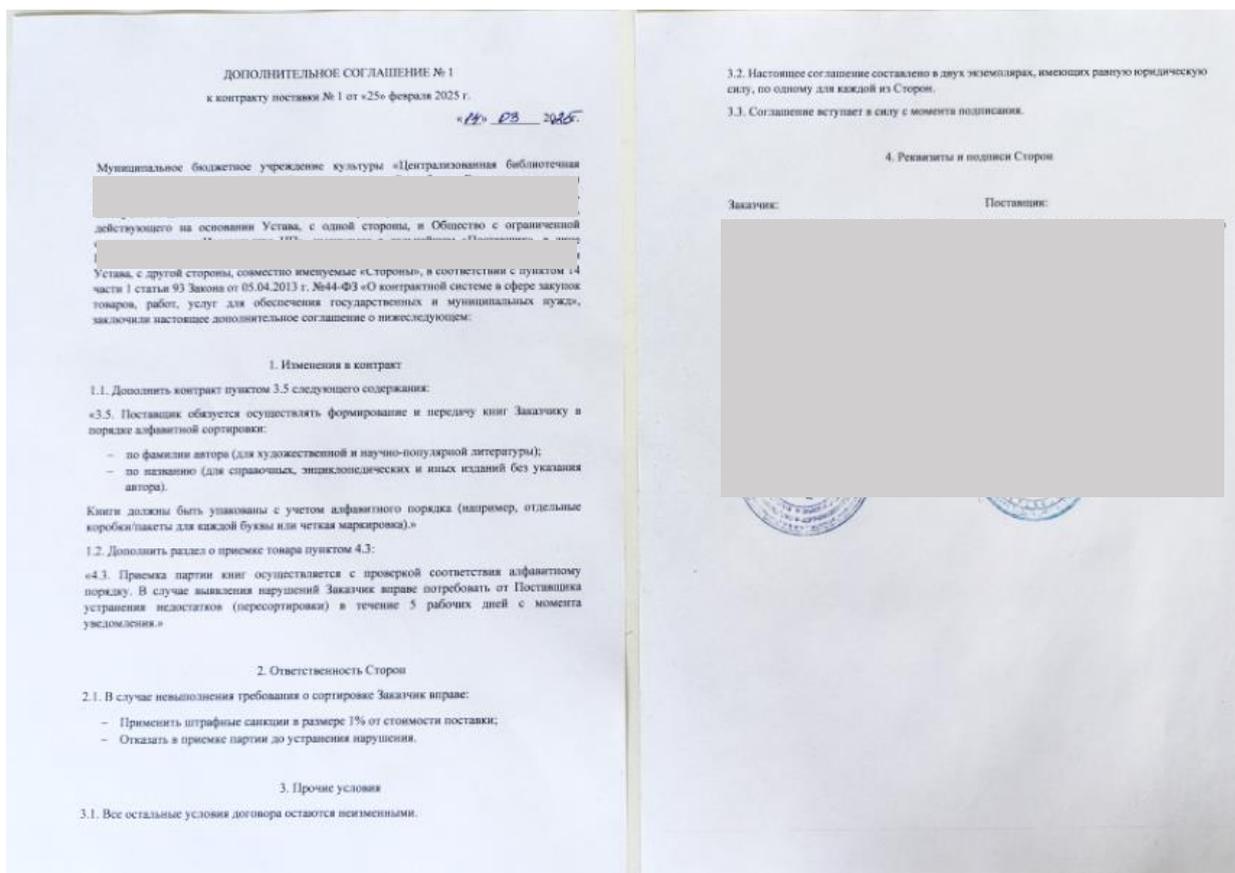


Рис. 15. Пример дополнительного соглашения

Шаблон дополнительного соглашения представлен в [приложении 12](#).

2. Разработали проект планировки помещения отдела комплектования и использования фонда с замещением рабочих мест библиотекарей и мест хранения литературы в соответствии с последовательностью этапов обработки книг. Пример планировки и схема перемещения библиотекаря с книгой и карточкой библиографического учета при выполнении операций обработки книги показана на рисунке 16:

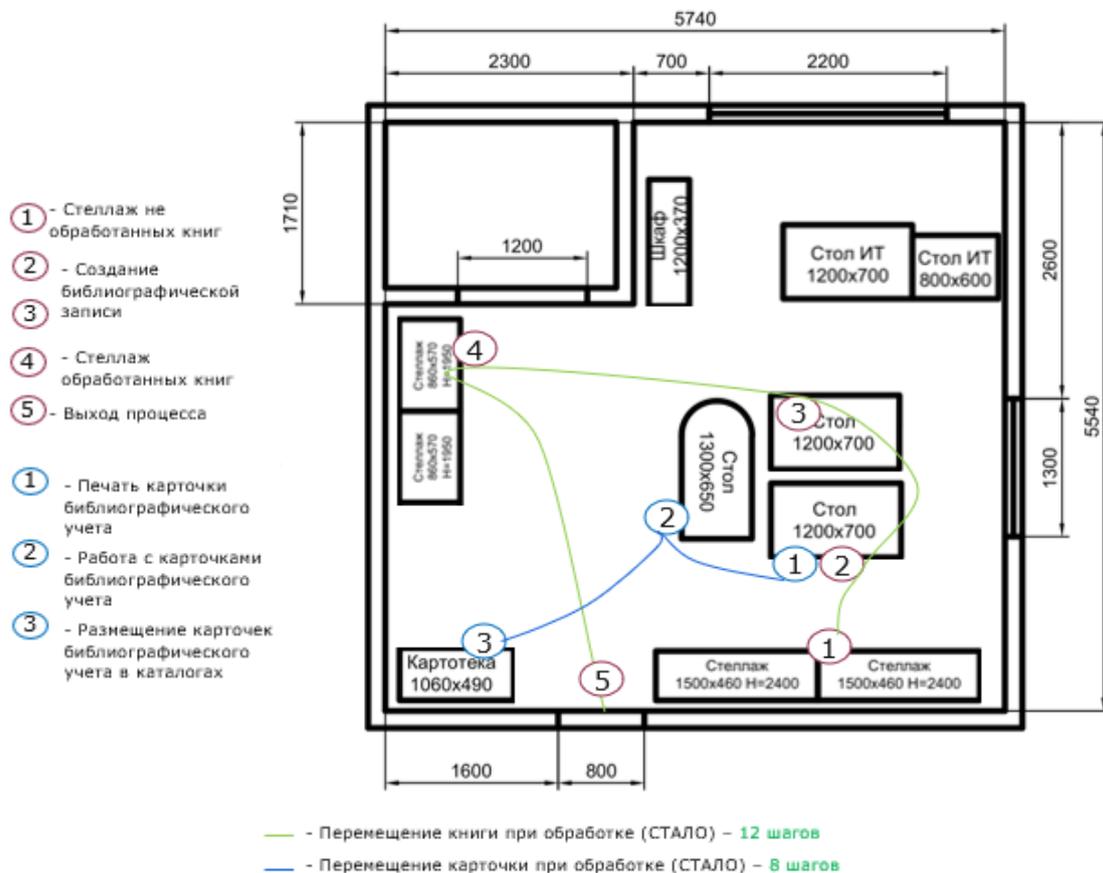


Рис. 16. Пример Диаграммы Спагетти перемещения библиотекаря при каталогизации

3. Определили зоны и организовали места хранения книг на стеллажах по этапам обработки с визуализацией (поступившие, обработанные, подготовленные к отправке в фонды библиотек-филиалов). Примеры организации размещения книг на риунках 17, 18:



Рис. 17. Пример организации отдельных зон хранения



Рис. 18. Пример хранения книг, подготовленных к отправке в фонды библиотек-филиалов

4. Заменяли рабочие столы библиотекарей на более удобные, из имеющихся (рис.19).



Рис. 19. Пример улучшения условий работы

5. Разработали стандарт рабочего места (помещения) отдела комплектования ([приложение 13](#)), ознакомили персонал.

## РЕЗУЛЬТАТ

Внедрение улучшений позволило сократить потери времени на поиск книг, перемещения сотрудников внутри отдела, что привело к сокращению трудозатрат библиотекарей с 60 до 24 чел. часов в год, на 60%.

## ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ РЕАЛИЗАЦИИ

### 1. ПОДГОТОВКА К РЕАЛИЗАЦИИ

1.1. Определить состав рабочей группы для проведения наблюдений за процессом в соответствии с рекомендациями. В участники рабочей группы рекомендуется включить участников процесса.

1.2. Все участники рабочей группы наблюдений за процессом должны иметь навыки проведения хронометражных наблюдений (электронный курс «[Как проводить хронометраж](#)»), построения Диаграммы Спагетти (электронный курс «[Диаграмма Спагетти](#)»), определения потерь в работе (электронный курс «[7 видов потерь](#)»).

**Важно:** объяснить какие преимущества получит персонал в результате внедрения улучшений (выполнение операций без последующих переделок, лишней работы и т. п.).

## **2. АНАЛИЗ ТЕКУЩЕГО СОСТОЯНИЯ**

### **2.1. Анализ работы библиотекарей, выполняющих приемку приобретенных книг согласно накладной.**

2.1.1. Оцените, какой тип работы (основная, вспомогательная и т. д.) выполняют библиотекари при приемке книг.

2.1.2. Оцените трудозатраты сотрудника библиотеки на приемку книг согласно накладной, для чего необходимо провести хронометраж выполнения данной операции. Рекомендуется провести не менее 10 замеров с определением среднего значения. В процессе наблюдения с хронометражем, необходимо фиксировать все возникающие потери в работе сотрудника, оформляющего документы, которые влияют на длительность операции.

### **2.2. Анализ перемещений сотрудников отдела комплектования и использования фонда в процессе каталогизации книг**

2.2.1. Оцените трудозатраты сотрудника на перемещение за книгами в процессе каталогизации, для чего необходимо построить Диаграмму Спагетти выполнения данной операции. Рекомендуется выбрать период наблюдения – около часа, но не менее 20 рабочих циклов выполнения процесса в зоне наблюдения. Если наблюдаемый объект/субъект выходит/выезжает за пределы планировки диаграммы, необходимо делать на диаграмме выноски с записью причины покидания наблюдаемой зоны.

### **2.3. Анализ выявленных потерь**

На основании проведенных наблюдений необходимо проанализировать все выполняемые операции, выделить элементы, которые можно отнести к потерям и реализовать мероприятия их по устранению.

#### **Наиболее типичные потери для данного процесса:**

##### **Лишние движения**

Долгий поиск нужной книги при проверке целостности проставки в соответствии с накладной из-за размещения книг в транспортной упаковке в произвольном порядке

Долгий поиск нужной книги из-за неупорядоченного хранения обработанных и необработанных изданий в рабочей зоне.

## **3. ВНЕДРЕНИЕ УЛУЧШЕНИЙ (АЛГОРИТМ).**

### **3.1. Внесение дополнения о формировании поставки книг в алфавитном порядке в типовой договор закупки библиотеки**

### 3.1.1 Определите новое условие договора

Добавьте пункт, обязывающий поставщика формировать поставку книг в алфавитном порядке (по фамилии автора или названию, в зависимости от требований библиотеки).

### 3.1.2 Согласуйте новое условие с поставщиком:

- Обсудите техническую возможность сортировки (если книги поставляются в коробках/пакетах).
- Уточните, требуется ли дополнительная оплата за услугу (если это увеличивает трудозатраты поставщика).

### 3.1.3 Оформите дополнительное соглашение

Включите в договор (или дополнительное соглашение) следующий пункт, например:

*«3.5. Поставщик обязуется осуществлять формирование и передачу книг Заказчику в порядке алфавитной сортировки:*

- *по фамилии автора (для художественной литературы);*
- *по названию (для научных, справочных и иных изданий без указания автора).*
- *Книги должны быть упакованы с учетом алфавитного порядка (например, отдельные коробки для каждого диапазона букв или четкая маркировка).»*

### 3.1.4 Предусмотрите условия проверки и приемки

Добавьте в раздел о приемке товара пункт, например:

*«4.3. Приемка партии книг осуществляется с проверкой соответствия алфавитному порядку. В случае нарушения Заказчик вправе потребовать пересортировки в срок \_\_\_ дней.»*

### 3.1.5 Подпишите документ уполномоченными лицами.

### 3.1.6 Уведомите отдел комплектования о новом требовании.

#### **Важно:**

- Для крупных поставок (сотни книг) можно добавить *промежуточные этапы проверки* (например, выборочная сверка перед отгрузкой).
- Если сортировка критична, предусмотреть *штрафные санкции* за несоблюдение (например, снижение оплаты на \_\_\_%).

## **3.2. Перепланировка в помещении отдела комплектования и использования фонда.**

### 3.2.1 Проведите анализ текущего состояния.

Для анализа текущего состояния рекомендуется разработать Диаграмму Спагетти по следующему алгоритму:

- зафиксируйте цветным карандашом данные о фактических перемещениях объекта/субъекта в выбранной зоне наблюдения на диаграмме во всём периоде наблюдений. Фиксироваться должны только фактические перемещения, а не те, которыми они должны быть. Рекомендуется указывать направления перемещений стрелками;
- замерьте количество времени, затрачиваемого на каждое перемещение. В случае большого количества перемещений, используйте бланк регистрации перемещений;
- рассчитайте и отразите на диаграмме общее время всех перемещений;
- замерьте и отразите на диаграмме общую протяжённость всех перемещений (при необходимости, с пересчётом на один час или одну рабочую смену);
- запишите, при необходимости, имена участников процесса, даты, время и другую релевантную информацию, относящуюся к периоду наблюдения;

- определите время остановок, накапливания, пролёживания, проверок и т. д., которое потребуется вам для анализа эффективности процесса.

### 3.2.2 Проведите зонирование пространства

Разделите помещение на функциональные зоны:

#### **Рабочая зона** (для каталогизации)

- Компьютеры/ноутбуки, сканеры штрих-кодов, принтеры.
- Столы с регулируемой высотой (для удобства).
- Полки для книг, ожидающих обработки.

#### **Зона хранения инвентаря**

- Полки с канцелярией, этикетками, карточками.
- Коробки для временного хранения книг.

#### **Зона сортировки**

- Столы для раскладки книг по категориям.
- Мобильные стеллажи (если книги перемещаются часто).

#### **Архив/буфер** (если нужно)

- Для хранения устаревших каталогов или резервных копий

### 3.2.3 Оптимизируйте процесс перемещения книг.

Расставьте мебель таким образом, чтобы обеспечить маршрут движения книг в соответствии с последовательностью обработки (приемка → сортировка → каталогизация → на полку для передачи в фонд).

---

## ПРИМЕР 4. Обработка библиотечного фонда

### ОПИСАНИЕ ПРОБЛЕМЫ

Поступающие в библиотеку книги, до того, как оказаться на полке проходят процедуру постановки на библиографический учет с целью их идентификации, поиска и систематизации. В рамках библиографического учета создается библиографическое описание/запись (по ГОСТ Р 7.0.100-2018. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления (с Поправкой)).

Высокая трудоемкость процесса создания библиографических записей обусловлена ручными операциями поиска ISBN<sup>7</sup> издания и ввода данных об одной книге в электронном каталоге Субъекта Федерации, занимают более 20 мин. при общем времени обработки 1-ой книги 26 мин. Также в процессе обработки книги, для вывода на печать карточки библиографической записи, библиотекарь тратит время на ручное редактирование формата записи (рис. 20).

Текущая организация процесса, приводила к ограничению количества обработанных книг до 19шт. в день. В результате из 5282 книг, полученных ЦБС в 2024 году, 45% недоступны к выдаче.

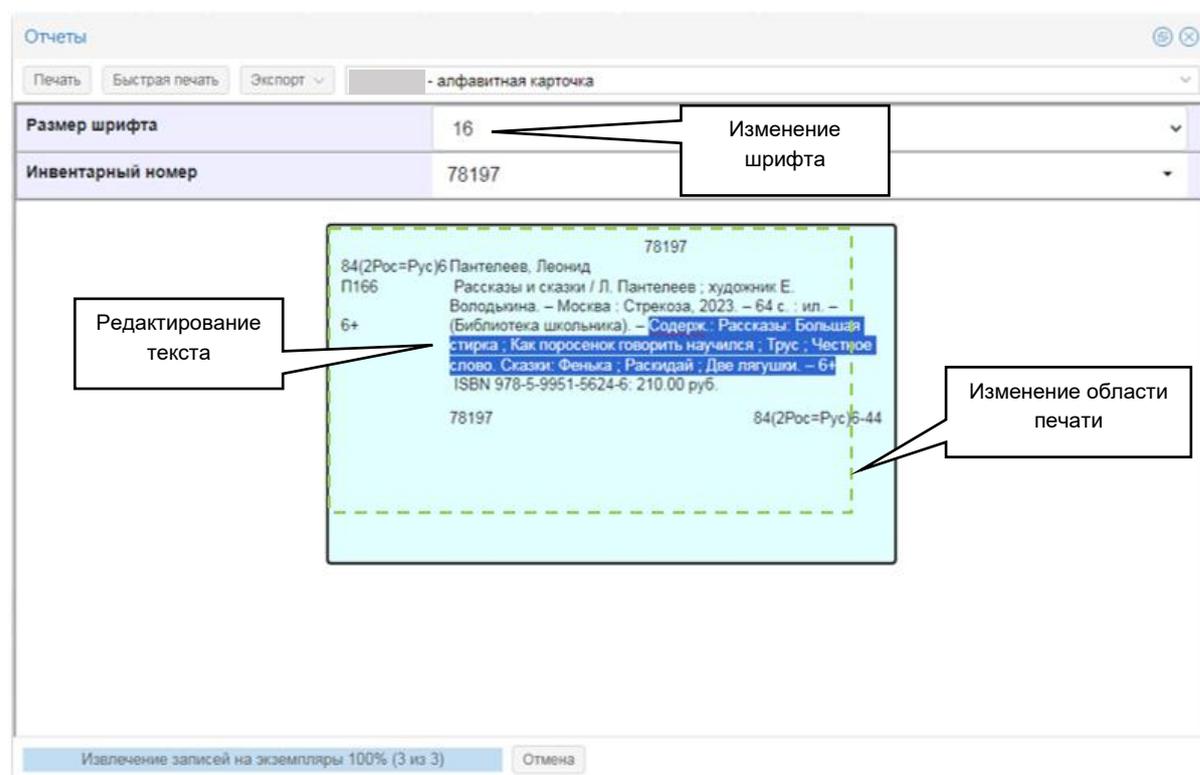


Рис. 20. Пример формата записи отображаемой на карточке

<sup>7</sup> ISBN (International Standard Book Number) – уникальный номер книжного издания, необходимый для распространения книги в торговых сетях и автоматизации работы с изданием. Позволяет идентифицировать любую книгу, изданную в любом уголке мира.

ПРОБЛЕМА	ПРИЧИНА
1.5 Книги, полученные ЦБС не доступны к выдаче	Поиск ISBN книги в республиканском каталоге вручную.
	Ручное редактирование формата карточки библиографической записи для вывода на печать.
	Ручные операции ввода данных о книге в каталог при отсутствии библиографической записи в каталоге Субъекта Федерации.

## РЕШЕНИЕ

Определили основные направления по повышению эффективности обработки поступивших книг путем сокращения ручных операций библиотекарей:

- настройка функционала поиска ISBN книги в электронном каталоге Субъекта Федерации с помощью сканера штрих кода;
- настройка автоматической печати библиографических карточек в ПО без редактирования оператором;
- настройка автоматической загрузки библиографических записей из удаленных каталогов.

Для снижения трудоемкости процесса обработки книг библиотекой были реализованы следующие мероприятия:

### 1. Настройка сканирования ISBN в электронном каталоге.

- 1.1. Силами специалистов отдела ИТ разработали и направили разработчику системы требования для настройки поиска ISBN книги в электронном каталоге Субъекта Федерации с помощью сканера штрих кода.
- 1.2. Совместно с разработчиком системы выполнили настройку и тестирование предложенного решения. Сделали тестовое сканирование книг с разными ISBN, проверив корректность поиска и полноту отображаемых данных.
- 1.3. Провели обучение библиотекарей. Пример улучшения процесса поиска на рисунке 21.

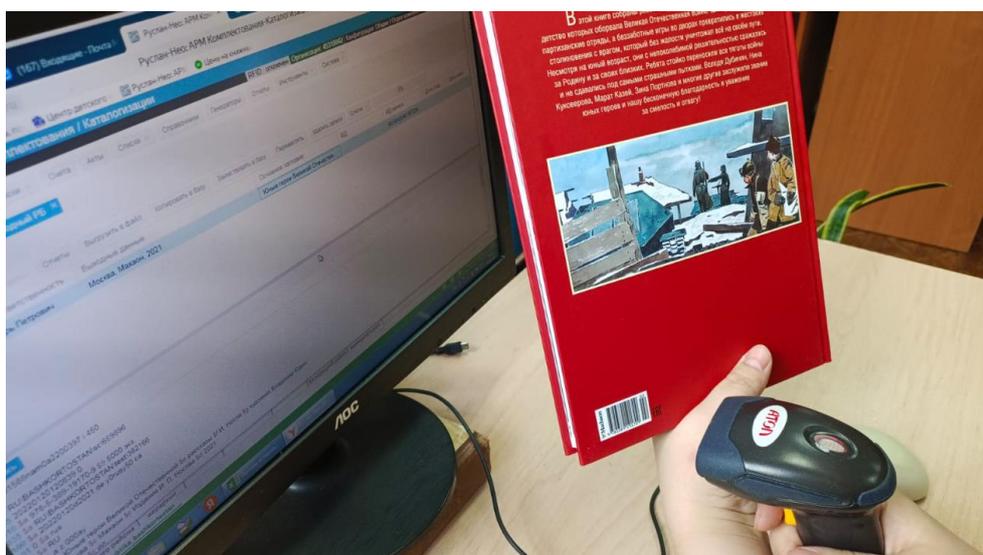


Рис. 21. Пример автоматизации функционала поиска ISBN в каталоге с помощью сканера штрих кода

## 2. Настройка автоматической печати библиографических карточек в ПО без редактирования оператором.

2.1 Сотрудники ИТ отдела совместно с библиотекарями составили и направили разработчику требования для печати библиографических карточек без редактирования оператором:

- Цель доработки: *"Автоматическая печать библиографических карточек из электронного каталога без дополнительного редактирования оператором."*
- Описание текущих проблем:
  - Необходимость ручного форматирования.
  - Ошибки при копировании данных.
  - Медленный процесс обработки.
- Описание ожидаемого результата:
  - Печать карточек в стандартном формате (например, ГОСТ Р 7.0.100-2018).
  - Поддержка разных шаблонов (для книг, статей, диссертаций).
  - Интеграция с принтером (автоматический вывод на печать или сохранение в PDF).

2.2 Совместно с разработчиком системы выполнили тестирование нового функционала. Пример результата доработки показан на рисунке 22.

2.3 Обучили сотрудников работе с новым функционалом.

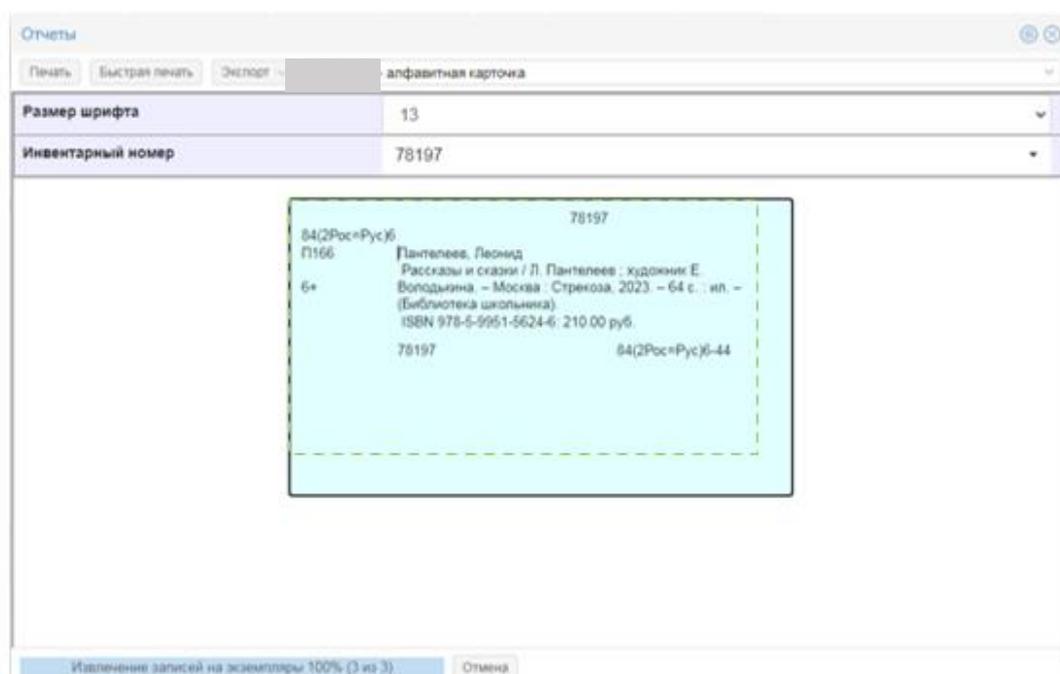


Рис. 22. Пример формата записи отображаемой на карточке информации без корректировки оператором

## 3. Настройка автоматической загрузки библиографических записей из удаленных каталогов Российской государственной библиотеки (РГБ) на примере АБИС «РУСЛАН-НЕО».

3.1 Сотрудники ИТ отдела библиотеки совместно с техподдержкой разработчика ПО направили запрос в отдел каталогизации РГБ о возможности подключения к Z39.50<sup>8</sup>-серверу РГБ.

<sup>8</sup> Z39.50 — это международный стандартный протокол для поиска и извлечения библиографических данных из удалённых каталогов. Он позволяет библиотекарю быстро находить готовые записи и загружать их в локальную систему, избегая ручного ввода.

3.2 Сотрудники ИТ отдела библиотеки совместно с техподдержкой разработчика ПО выполнили настройку автоматической загрузки библиографических записей из удаленных каталогов РГБ в «Руслан-Нео» по протоколу Z39.50 («Руслан-Нео» - одна их современных библиотечных систем, поддерживающих данную функцию):

- добавили сервер (удаленную библиографическую базу) в свою систему через интерфейс ПО, внесением параметров (рис.23) удаленного сервера РГБ в модуле каталогизации;

Параметр	Значение
Название	РГБ (Z39.50)
Адрес сервера	z3950.rs1.ru
Порт	210
База данных	RUSMARC (или оставить пустым)

Рис.23 Пример значений для настройки доступа к серверу РГБ

- выполнили тестовый поиск и загрузку записей для проверки полноты и корректности импортируемой записи.

## РЕЗУЛЬТАТ

Внедрение улучшений позволило исключить из процесса операции поиска ISBN книги в электронном каталоге Субъекта Федерации редактирование карточки перед выводом на печать выполняемые ручным способом, что позволило увеличить количество обрабатываемых книг с 19 до 23 в день, на 21%.

Прогнозируемый результат повышения производительности обработки книг с 23 до 80 в день, может быть достигнут при завершении работ по получению библиографических записей из удаленного каталога (РГБ)

## ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ РЕАЛИЗАЦИИ

### 1. ПОДГОТОВКА К РЕАЛИЗАЦИИ

1.1. Определить состав рабочей группы для проведения наблюдений за процессом в соответствии с рекомендациями. В участники рабочей группы рекомендуется включить участников процесса. Также в группу необходимо включить представителя ИТ отдела.

1.2. Все участники рабочей группы наблюдений за процессом должны иметь навыки проведения хронометражных наблюдений (электронный курс «[Как проводить хронометраж](#)»), определения потерь в работе (электронный курс «[7 видов потерь](#)») и методы решения проблем (электронный курс «Системное решение проблем»).

**Важно:** объяснить какие преимущества получит персонал в результате внедрения улучшений (выполнение операций без последующих переделок, лишней работы и т. п.).

## **2. АНАЛИЗ ТЕКУЩЕГО СОСТОЯНИЯ**

### **2.1. Анализ процесса обработки книг**

2.1.1. Оцените, кто из участников процесса осуществляет обработку книг.

2.1.2. Оцените, каким образом выполняет операции по обработке книг.

Оцените каким образом выполняются операции по обработке книг: библиографическая запись импортируется из электронного каталога субъекта Федерации (региона) или вносится в ПО вручную, посредством заполнения необходимых полей (ГОСТ Р 7.0.100-2018).

2.1.4. Определите, какое программное обеспечение используется в учреждении для создания библиографической записи, например: автоматизированные библиотечно-информационные системы ИРБИС, РУСЛАН, MARK-SQL, OPAC-Global, Aleph, Koha и др.

2.1.5. Определите функциональные возможности ПО для подключения к внешним библиографическим базам данных

2.1.6. Оцените возможность выполнения настройки ПО собственными силами или с привлечением сторонней организации.

### **2.2. Анализ работы специалистов, выполняющих операции по обработке книг.**

2.2.1. Оцените, трудозатраты сотрудника на выполнение операций по поиску информации о книге в электронном каталоге, внесение всех необходимых записей при создании библиографического описания. Рекомендуется провести не менее 10 замеров с определением среднего значения. В процессе наблюдения с хронометражем, необходимо фиксировать все возникающие потери в работе сотрудника, оформляющего документы, которые влияют на длительность операции.

### **2.3. Анализ выявленных потерь**

На основании проведенных наблюдений необходимо проанализировать все выполняемые операции, выделить элементы, которые можно отнести к потерям и реализовать мероприятия их по устранению.

**Наиболее типичные потери для данного процесса:**

#### **Излишние движения**

Высокая трудоемкость обработки книг из-за выполнения библиотекарями операций поиска и ввода данных о книге в электронный каталог

#### **Излишние запасы**

Пролёживание документов без движения (книги приобретены, но читателю не доступны)

## **3. ВНЕДРЕНИЕ УЛУЧШЕНИЙ (АЛГОРИТМ)**

### **3.1. Настройка сканирования ISBN в электронном каталоге.**

Настройка сканирования ISBN в электронном каталоге требует согласованных действий между библиотекой и разработчиком системы.

3.1.1. Определите технические требования

3.1.1.1. Определите оборудование:

- Модель сканера штрих-кодов.
- Тип подключения (USB, Bluetooth, RS-232).
- Поддерживаемые форматы штрих-кодов (ISBN-10, ISBN-13, EAN-13).

3.1.1.2. Проверьте текущий функционал:

- Как сейчас работает поиск по ISBN (вручную или через API).
- Есть ли в системе поле для ISBN (обычно 020\$a в MARC-формате).
- Нужны ли дополнительные обработчики (например, конвертация ISBN-10 → ISBN-13).

3.1.1.3. Сформулируйте задачу для разработчика, составив техническое задание, например:

*"Необходимо настроить автоматический поиск в электронном каталоге при сканировании ISBN штрих-кода. Сканер передаёт данные как клавиатурный ввод (HID). Нужно, чтобы после сканирования система сразу отображала найденную книгу, без дополнительных действий пользователя."*

3.1.2. Составьте письмо разработчику, которое должно содержать:

- Версию ПО.
- Описание проблемы (например, *"сканер вводит ISBN, но поиск не срабатывает автоматически"*).
- Логами ошибок (если есть).

3.1.3 Выполните совместно с разработчиком настройку и тестирование предложенного решения. Сделайте тестовое сканирование книг с разными ISBN и проверьте:

- Корректно ли находится книга.
- Нет ли задержек.
- Работает ли поиск в офлайн-режиме (если сканер не подключён к интернету).

3.1.4. После завершения настройки убедитесь, что разработчик предоставил всю необходимую документацию:

- Инструкцию по использованию.
- Рекомендации по выбору сканеров (если нужно докупить).
- Контакт для экстренной поддержки (если что-то сломается).

3.1.5. Проведите обучение сотрудников.

## **3.2. Настройка автоматической печати библиографических карточек в ПО без редактирования оператором.**

3.2.1. Составьте задачу для разработчика ПО, содержащую следующие требования:

- Цель доработки:

*"Автоматическая печать библиографических карточек из электронного каталога без дополнительного редактирования оператором."*

- Описание текущих проблем:
  - Необходимость ручного форматирования.
  - Ошибки при копировании данных.
  - Медленный процесс обработки.
- Описание ожидаемого результата:
  - Печать карточек в стандартном формате (например, ГОСТ Р 7.0.100-2018).
  - Поддержка разных шаблонов (для книг, статей, диссертаций).
  - Интеграция с принтером (автоматический вывод на печать или сохранение в PDF).

3.2.2. Проведите анализ текущего состояния:

- Проверьте, есть ли в системе готовые шаблоны печати.
-

- Определите, какие данные должны попадать в карточку, например, *автор, заглавие, выходные данные, ISBN, инвентарный номер, шифр хранения и т. д.*

3.2.3. Подготовьте данные для тестирования:

- Выберите 10-20 книг из каталога для тестирования.
- Подготовьте эталонные карточки (как они должны выглядеть).

3.2.4. Направьте разработчику письмо-запрос о доработке функционала с обязательным приложением:

- Технического задания (см. п. 3.2.1).
- Примеров текущих и желаемых карточек.
- Информации о принтерах (модель, тип подключения).

3.2.5. Обсудите с разработчиком, предлагаемые варианты технической реализации и согласуйте сроки и стоимость доработки.

3.2.6. Выполните совместно с разработчиком тестирование нового функционала. При выявлении ошибок, проконтролируйте их устранение при повторном тестировании.

3.2.7. Проведите обучение сотрудников по работе с новым функционалом.

**3.3. Настройка автоматической загрузки библиографических записей из удаленных каталогов РГБ по протоколу Z39.50<sup>9</sup>.**

3.3.1. Перед настройкой проверьте наличие обязательных условий:

- Права администратора или доступ к модулю каталогизации.
- Ваша версия ПО поддерживает Z39.50.
- Есть стабильное интернет-соединение.

3.3.2. Добавьте сервер (удаленную библиографическую базу) в свою систему через интерфейс ПО, выполнив следующие действия:

- Откройте модуль каталогизации – раздел Z39.50.
- Нажмите «Добавить новый сервер».
- Ввести параметры (например, для РГБ (Российской государственной библиотеки)):
  - Имя: РГБ (Z39.50)
  - Адрес сервера: z3950.rsl.ru
  - Порт: 210.
  - База данных: RUSMARC (если требуется).
- Сохраните настройки.
- Если доступ заблокирован, обратитесь в техподдержку РГБ (email: z3950@rsl.ru).

3.3.3. Выполните поиск и загрузку записей:

- В модуле каталогизации выберите «Создать новую запись».
- Найдите кнопку «Импорт через Z39.50» (может быть в выпадающем меню).
- Введите ISBN, автора или заглавие, выберите сервер (например, РГБ).
- Нажмите «Поиск», система покажет список найденных записей.
- Выберите нужную и нажмите «Загрузить».
- Проверьте и отредактируйте (при необходимости) запись.

---

<sup>9</sup> Z39.50 — это международный стандартный протокол для поиска и извлечения библиографических данных из удалённых каталогов. Он позволяет библиотекарю быстро находить готовые записи и загружать их в локальную систему, избегая ручного ввода.

### 3.4 Альтернативные каналы получения библиографических записей<sup>10</sup>

Российская государственная библиотека (РГБ) предоставляет доступ к своим библиографическим записям бесплатно для библиотек РФ через несколько официальных каналов помимо доступа через Z39.50 (см. п.3.3):

#### 3.4.1. Электронный каталог РГБ (онлайн-поиск и экспорт).

Зайдите на сайт <https://www.rsl.ru> в раздел «Каталоги», далее «Электронный каталог» и выполните следующие действия:

- поиск записи по автору, названию, ключевым словам;
- экспорт отдельных записей в форматах RUSMARC, MARC21, ISO 2709 (для библиотечных систем);
- копируйте описание вручную в формате ГОСТ.

**Важно:** массовая выгрузка записей через интерфейс невозможна (только поштучно).

#### 3.4.2. НЭБ (Национальная электронная библиотека).

Получение доступа к метаданным РГБ через веб-интерфейс НЭБ возможно только для зарегистрированных пользователей (библиотек-участников НЭБ). Пройдите регистрацию библиотеки на <https://rusneb.ru>. Для получения записи выполните следующие действия:

- зайдите в каталог НЭБ (<https://нэб.рф>);
- найдите нужную книгу, в карточке записи нажмите на кнопку «Экспорт в RUSMARC»;
- для массовой выгрузки записей требуется API-ключ (нужно согласовать с РГБ).

**Важно:** для скачивания MARC-записей может потребоваться договор с РГБ.

#### 3.4.3. Открытые данные и API

РГБ постепенно открывает доступ к своим библиографическим данным и предоставляет API<sup>11</sup> для интеграции с библиотечными системами, научными проектами и приложениями:

- RDF-дампы<sup>12</sup> (для разработчиков): через проект «Либнет» (для библиотек-участников). Для получения доступа пройдите регистрацию на [libnet.ru](http://libnet.ru).
- API НЭБ: позволяет интегрировать поиск по каталогам РГБ в локальные системы.

**Важно:** для массового использования записей уточняйте условия: некоторые данные требуют указания источника (например, «© РГБ»).

---

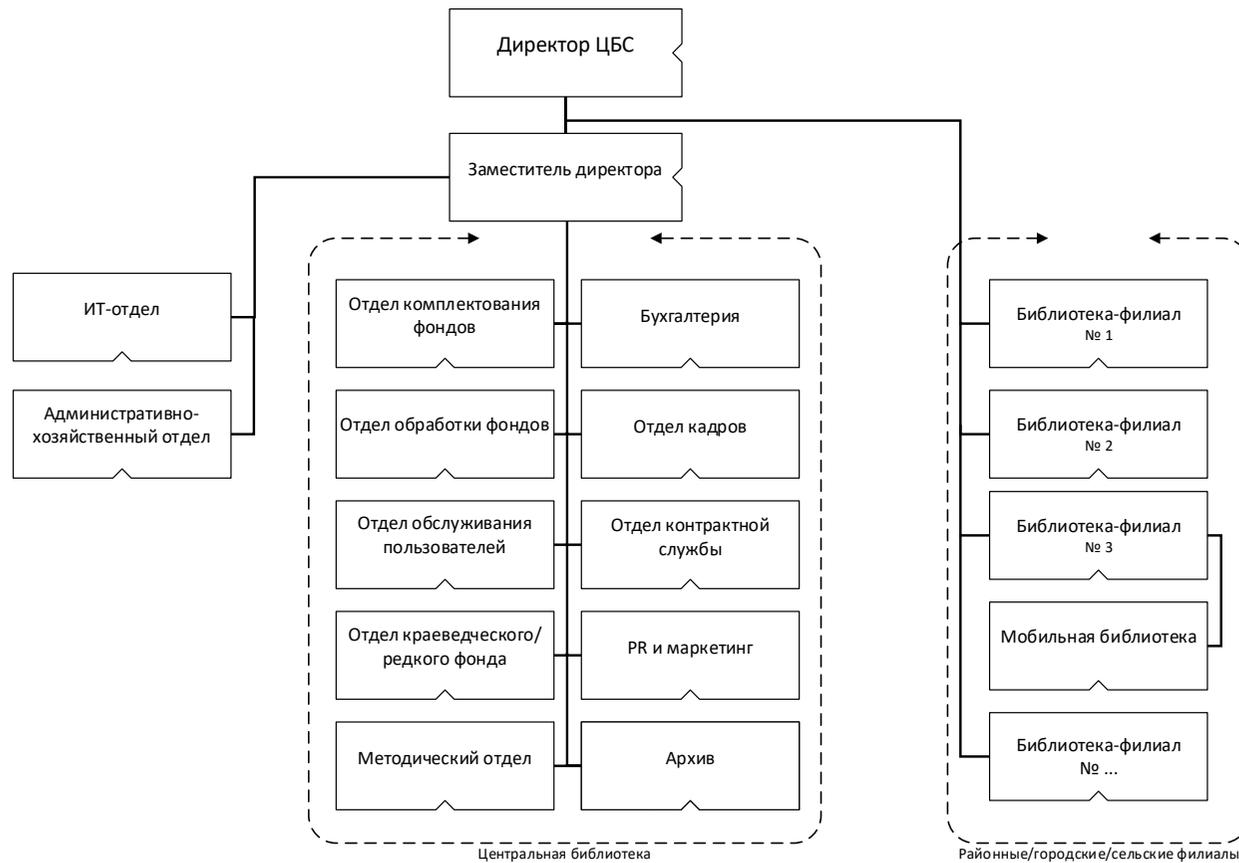
<sup>10</sup> Приведенные в п.3.4 способы получения библиографических записей носят информационный характер и могут быть применены, как дополнительные.

<sup>11</sup> API (Application Programming Interface) – это набор правил и протоколов, который позволяет разным программам взаимодействовать друг с другом при обмене данными.

<sup>12</sup> Дамп (от англ. *Dump* – «сбрасывать») – это файл, содержащий полную или частичную выгрузку данных из базы (например, библиографических записей РГБ) в структурированном формате. Дампы позволяют массово загружать, анализировать или копировать данные без постоянных запросов к API.

Приложение 1  
Пример типовой организационной  
структуры ЦБС

Централизованная библиотечная система  
(ЦБС)



\*Организационная структура может быть адаптирована в зависимости от типа учреждения, выполняемых функций и штатного расписания

Типовая организационная структура ЦБС зависит от масштаба, подчиненности (муниципальная, региональная, федеральная) и функций.

Общая модель организационной структуры включает следующие уровни и подразделения:

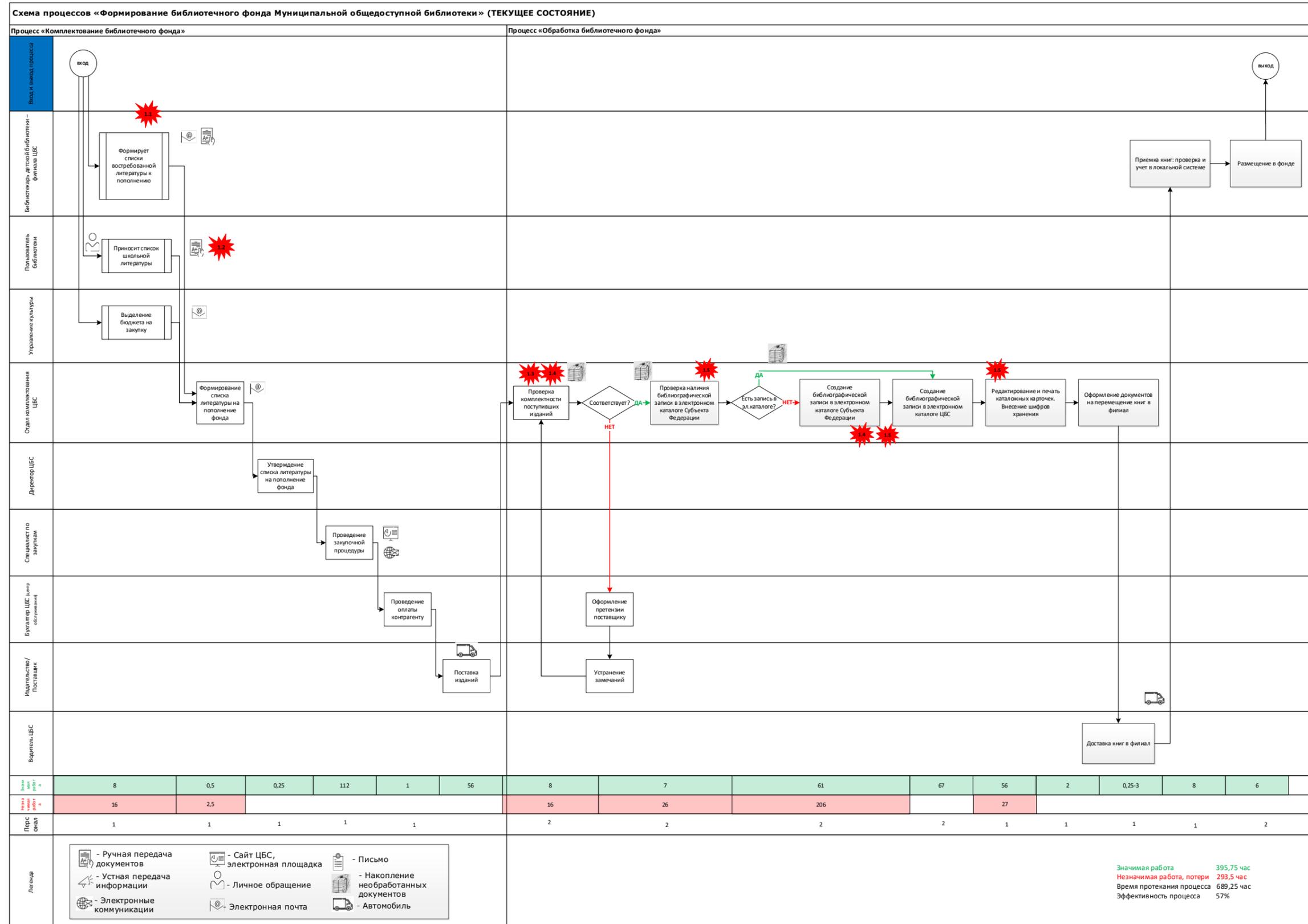
Руководство:

- **Директор ЦБС** – отвечает за стратегию, финансирование, взаимодействие с органами власти.
- **Заместители директора** (по направлениям):
  - научная работа / фонды;
  - ИТ и цифровизация;
  - культурно-массовая деятельность;
  - административно-хозяйственная часть.

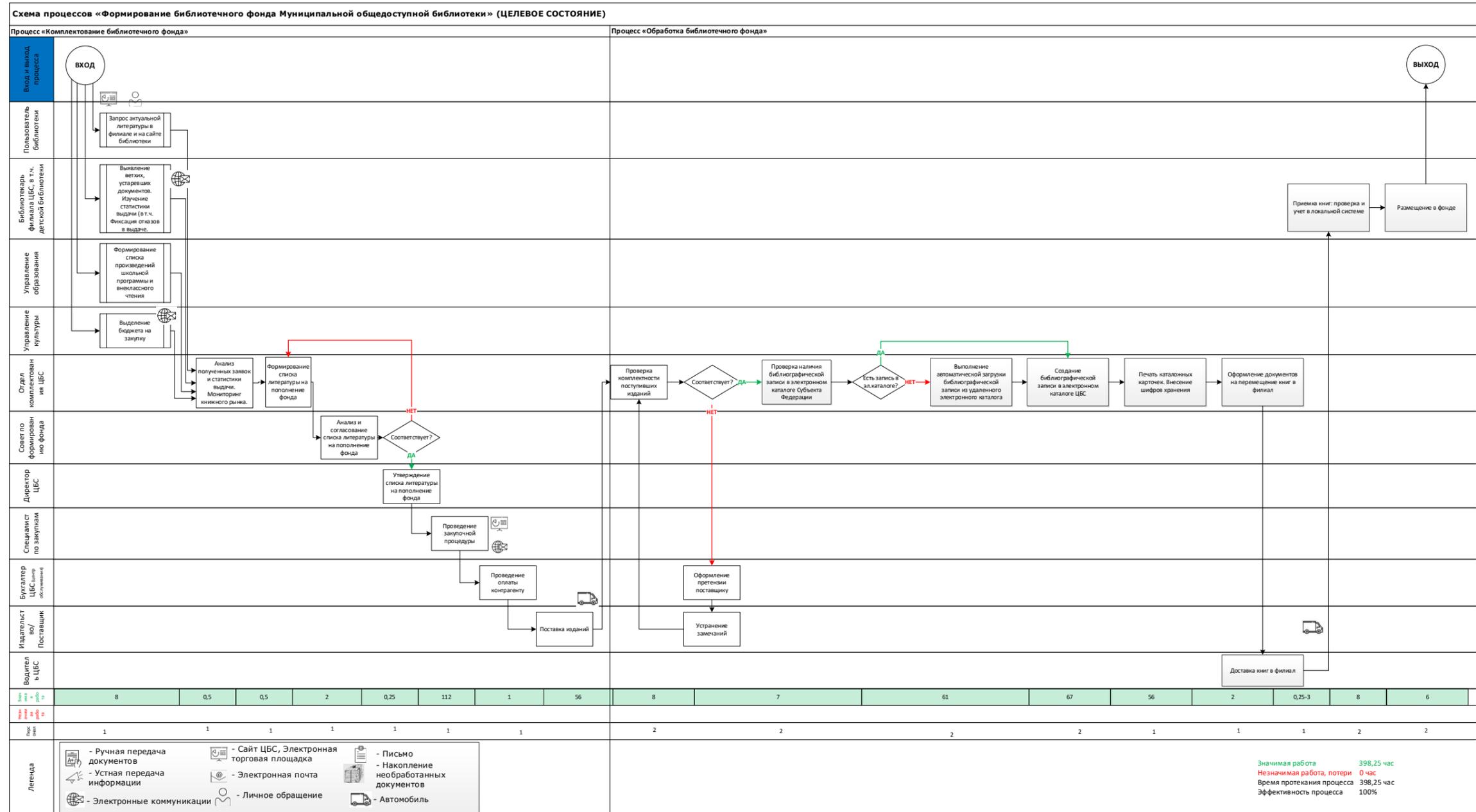
Отделы библиотеки (ЦБС):

- **комплектования** – формирование «Тематико-типологического профиля комплектования», работа с издательствами, формирование списков на закупку документов, первичный учет (постановка на библиотечный учет), простановка штампов, сбор отказов от отделов обслуживания, формирование списков на подписку периодики, электронных библиотек и виртуальных баз данных по профилю библиотеки;
  - **обработки фондов** – каталогизация и систематизация в АБИС в соответствии с ГОСТ и MARC-форматом документов, присвоение сиглы хранения, присвоение инвентарных номеров, формирование «Инвентарных книг», «Книги суммарного учета», определение ББК и авторского знака, нанесение штрих-кодов или RFID-меток, необходимые метки для дальнейшей передачи документов в отделы-фондодержатели;
  - **отдел обслуживания** – обслуживание пользователей библиотеки, координация работы читальных залов, абонементов, выполнение не сложных библиографических справок;
  - **краеведческий/редкий фонд** – работа с уникальными коллекциями; (входит в систему отделов обслуживания/ фондодержателей);
  - **методический отдел** – оказание методической помощи отделам библиотеки по всем профессиональным запросам, сбор и анализ статистики, выработка стандартов работы филиалов, обучение сотрудников;
  - **ИТ-отдел** – поддержка сайта, электронного каталога, баз данных, поддержка функционирования компьютерного парка, ремонт, установка/переустановка ПО;
  - **PR и маркетинг** – проведение мероприятий, ведение соцсетей, взаимодействие со СМИ;
  - **административно-хозяйственный отдел** – ремонт, логистика, безопасность, транспорт.
- районные/городские/сельские филиалы – обслуживают локальные сообщества, могут иметь специализацию (детская, юношеская (молодежная), библиотека семейного чтения и т.д.);
  - мобильные библиотеки (при наличии) – обслуживание отдаленных районов.

Приложение 2  
Типовая схема процесса до улучшений (текущего состояния)



Приложение 3  
Типовая схема процесса после улучшений (целевого состояния)





**Приложение 5**  
**Типовой стандарт операционной**  
**процедуры «Работа с формой от-**  
**казов в выдаче книги»**

СТАНДАРТ «РАБОТА С ФОРМОЙ ОТКАЗОВ В ВЫДАЧЕ КНИГ»			
Отдел	Филиал библиотеки		У Т В Е Р Ж Д А Ю Директор МБУК «Централизованная библиотечная система» имени Н.Н.Зиминой  _____ Кузьмина Л. В. __/__/__ г.
Операция	Фиксация отказов в выдаче		
№ документа	1		
Дата	20.02.2025		
№	Кто	Шаг	Ключевой момент
1	Посетитель библиотеки	<b>Запрашивает книгу</b>	
2	Библиотекарь	<b>Ищет книгу в фонде</b>	В случае отсутствия книги в наличии, сканирует QR код для перехода к форме фиксации отказов  
3	Библиотекарь	<b>Заполняет форму</b>	Должны быть заполнены все графы
4	Библиотекарь	<b>Запрашивает ФИО читателя для внесения в форму отказа</b>	
5	Библиотекарь	<b>Завершает заполнение формы, нажимает кнопку «Отправить»</b>	В графе причина отказа должна содержаться коренная причина (например) 1. Отсутствует в фонде физически (не приобретена) 2. Приобретена, но не каталогизирована 3. На руках (ограниченное число экземпляров)

Приложение 6  
Шаблон письма о запросе списка  
школьной литературы

Муниципальное бюджетное учреждение  
культуры  
«Централизованная библиотечная  
система»  
[название района, региона]  
ул. Название улицы, д. \_\_, г. Город, 123456  
e-mail: \_\_\_\_\_  
тел. (факс) +7 (000) 000 00-00

Начальнику МКУ Управления  
образования муниципального  
района [название района, региона]  
Фамилия И.О.

№ \_\_\_\_\_

На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

О запросе списка рекомендованной  
школьной литературы

Уважаемый Имя Отчество!

Централизованная библиотечная система обращается с просьбой  
предоставить актуальный список рекомендованной школьной литературы,  
утвержденный для использования в образовательном процессе в [указать  
регион/учебный год, если необходимо].

Просим вас направить перечень учебников и дополнительных материалов,  
соответствующих:

- Федеральным государственным образовательным стандартам (ФГОС),
- Региональным требованиям (если применимо),
- [Дополнительные критерии, например, по предметам или классам].

Данная информация необходима для комплектования библиотечного фонда.

Просим ответить до дд.мм.гггг. удобным для вас способом: [указать  
предпочтительный формат – электронная почта, бумажное письмо].

Благодарим за сотрудничество!

Подписант письма

И.О.Фамилия

Фамилия Имя Отчество  
+7 000 000-00-00

Приложение 7  
Форма для читательских запросов  
и предложений о пополнении  
фонда

## Комплектуем фонд вместе!

\* **Фамилия Имя Отчество**

\* **Телефон**

\* **Почта**

**Причина обращения**  
Опишите вашу проблему

\*  Принимаю условия обработки персональных данных

\* **Статус**

**Учебное заведение**

\* **Тип литературы**

Учебник

Художественная

\* **Название книги**

\* **Автор**

**ISBN**

\* **Предпочтительный формат**

Печатный

Электронный

Любой

**Приложение 8**  
**Типовое положение «О едином**  
**библиотечном фонде»**



Приложение  
8\_Положение о еди

РЕГЛАМЕНТ

ФОРМИРОВАНИЯ ЕДИНОГО ФОНДА

МУНИЦИПАЛЬНОГО БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ «ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА» МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА БЕЛОРЕЦКИЙ РАЙОН РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН ИМЕНИ Н.Н.ЗИМИНОЙ

Исполнители	Краткое описание выполняемой операции и передаваемой операции	Форма информации	Сроки исполнения	Получатель информации	Осуществление текущего контроля
Директор ЦБС	Создает совет по формированию фонда, в который войдут заместитель директора по работе с детьми, главные библиотекари, библиографы	Документ Приказ	01.12	Главный библиотекарь ОКиО	Директор ЦБС
Совет по формированию фонда	Определяет стратегию комплектования с учетом специфики ЦБС и ее роли в культурной и образовательной жизни муниципального района Белорецкий район РБ	Документ Стратегия комплектования МБУК ЦБС	31.12	Главный библиотекарь ОКиО	Директор ЦБС
Совет по формированию фонда	Ежегодный план комплектования	Документ	31.12	Директор ЦБС	Директор ЦБС

МКУ управление культуры	Разработка и отправка письма в управление образования с просьбой подготовки списков необходимой литературы для внеклассного чтения	Документ	01.09	МКУ Управление образования Белоречского района	Директор ЦБС
МКУ Управление образования Белоречского района	Собирает информацию по заявкам структурных подразделений управления образования с указанием населенного пункта, нуждающегося в издании, автора, названия книги.	Электронная форма	01.10	МКУ Управление культуры	Директор ЦБС
МКУ Управление культуры	Передача заявки (список 1)	Электронная форма	31.12	МБУК ЦБС	Директор ЦБС
Главный библиотекарь ОкиО	Информирует о необходимости заполнения(обновления) анкеты структурными подразделениями ЦБС	Электронная форма	01.09	Библиотекари структурных подразделений	Директор ЦБС
Библиотекари структурных подразделений	При непосредственном взаимодействии с читателями заполняют анкеты отказов	Электронная форма	01.12	Программист	Директор ЦБС

Программист	Выгрузка собранной информации	Электронная форма Таблица в формате XL	15.12	Главный библиотекарь ОКиО	Директор ЦБС
Совет по формированию фонда	Анализ спроса (обработка поступившей информации)	Электронная Таблица в формате XL	31.12	Главный библиотекарь ОКиО	Директор ЦБС
Совет по формированию фонда	Формирование списка необходимой литературы для структурных подразделений (список 2)	Электронная форма Таблица в формате XL	10.01	Главный библиотекарь ОКиО	Директор ЦБС
Совет по формированию фонда	Просматривает списки литературы издательств, в том числе изучает списки литературных премий, рейтинги продаж книжных магазинов и т.д. и формирует список (список 3)	Электронная форма	20.01	Главный библиотекарь ОКиО	Директор ЦБС
Главный библиотекарь ОКиО	Передаёт представленные списки (список 1, список 2, список 3) для редактирования и составления единого списка	Электронная форма	20.01	программист	Директор ЦБС
Совет по формированию фонда	Анализируют и согласовывают список	Электронная форма	25.01	Главный библиотекарь ОКиО	Директор ЦБС
Главный библиотекарь ОКиО	Утверждение списков на пополнение фондов	Электронная форма	25.01	Директор ЦБС	Директор ЦБС

Главный библиотекарь ОКиО	Сравнение цен и условий поставки у разных поставщиков.	Электронная форма	15.02	Директор ЦБС	Директор ЦБС
Главный библиотекарь ОКиО	Контроль за своевременностью поставок	Электронная форма	01.03	Директор ЦБС	Директор ЦБС
Главный библиотекарь ОКиО	Получение документов от поставщика	Электронная форма	01.03	Директор ЦБС	Директор ЦБС
Библиотекари ОКиО	Проверка комплектности и соответствия заказу	Электронная форма	31.03	Главный библиотекарь ОКиО	Директор ЦБС
Главный библиотекарь ОКиО	Постановка на балансовый учет в бухгалтерии ЦБС.	Электронная форма	01.04	Бухгалтерия МКУ Управление культуры	Директор ЦБС
Учет и хранение. Регистрация поступлений					
Библиотекари ОКиО	Обработка поступивших документов. Формирует партии для структурных подразделений с учетом собранных данных по отказам и по заказам учебных заведений	Документ	Не более 1 месяца	Главный библиотекарь ОКиО	Директор ЦБС
Главный библиотекарь ОКиО	Раздача партий книг по структурным подразделениям	Документ	Не более 2-х недель	Ответственный библиотекарь структурного подразделения	Директор ЦБС
Ответственный библиотекарь структурного подразделения	Обработка изданий и расстановка в фонды	Документ	Не более 1 недели		Директор ЦБС

Списание документов библиотечного фонда					
Директор ЦБС	Создает комиссию по сохранности фонда	Документ	31.12	Главный библиотекарь ОКиО	Директор ЦБС
Ответственный библиотекарь структурного подразделения	Просмотр фонда и выявление малоиспользуемых, ветхих, дефектных, устаревших документов	Документ	До 31.08	Комиссия по сохранности фонда	Директор ЦБС
Ответственный библиотекарь структурного подразделения	Определение причины исключения: ветхость, дефектность, дублетность, непрофильность, утрата. Ограничение: исключение единственных экземпляров документов постоянного хранения не допускается	Бумажная	01.06	Комиссия по сохранности фонда	Директор ЦБС
Ответственный библиотекарь структурного подразделения	Официальное оформление выбытия документов. Создание акта с фиксированием причин выбытия: ветхость, дефектность, устарелость, дублетность, непрофильность, утрата) и указанием обстоятельств выбытия по причинам	Бумажная	30.07	Комиссия по сохранности фонда	Директор ЦБС

	утраты: пропажа, утеря читателями, хищение, стихийные бедствия, неустановленные причины)				
Директор ЦБС	Утверждение акта директором ЦБС	Бумажная	01.10	Главный библиотекарь ОКиО	Директор ЦБС
Ответственный библиотекарь структурного подразделения	Организация дальнейшего использования списанных документов	бумажная	01.10	Главный библиотекарь ОКиО	Директор ЦБС
Инвентаризация фонда					
Директор ЦБС	Создается приказ о инвентаризации с указанием причин и назначением комиссии по инвентаризации	Бумажная	В соответствии с утвержденным планом	Главный библиотекарь ОКиО	Директор ЦБС
Ответственный библиотекарь структурного подразделения	Организует инвентаризацию фонда	Бумажная	В соответствии с утвержденным планом	Главный библиотекарь ОКиО	Директор ЦБС
Комиссия по инвентаризации	Составляет акт о инвентаризации фонда структурного подразделения	Бумажная	В соответствии с утвержденным планом	Главный библиотекарь ОКиО	Директор ЦБС

## Приложение 10

### Памятка коммуникации с задолжниками

После конца срока выдачи будет уместно сделать телефонный звонок и дополнительно написать письмо

#### Ситуация:

*Сотрудник информирует читателя о задолженности по телефону*

#### Скрипт (порядок действий):

1. поприветствовать читателя, убедиться, что это он, и представиться. Уточнить, удобно ли ему сейчас разговаривать.
2. Проинформировать, какие книги читатель должен сдать в библиотеку. Уточнить, что мешает читателю вернуть документы в фонд библиотеки.
3. Если книги утеряны, проинформировать о возможностях компенсации - См. документ «Правила пользования библиотеками... п.3.4.5 о возмещении стоимости и замены документов, утраченных из фонда библиотеки».
4. Если книги не утеряны, сообщить, по каким адресам библиотек-филиалов их можно вернуть. Сообщить, что для этого не нужен читательский билет и читателю не обязательно делать это самому лично.
5. Вежливо напомнить читателю о необходимости возврата документов в фонд библиотеки, спросе других читателей и возможных компенсациях.
6. попрощаться.

#### Пример речевого модуля взаимодействия:

1. Добрый день! Это \_\_\_\_\_ (назвать имя и отчество читателя)? Меня зовут \_\_\_\_\_ (назвать свое имя и отчество). Я звоню из библиотеки [название библиотеки]. Вам сейчас удобно разговаривать?
2. У Вас на руках находятся наши книги (назвать количество и перечислить авторов и названия). Они были выданы Вам до \_\_\_\_ (назвать дату) и пока не вернулись к нам в фонд. Скажите, пожалуйста, что мешает Вам вернуть эти книги. Может быть, я смогу Вам помочь?
3. См. документ «Правила пользования библиотеками... п.3.4.5 о возмещении стоимости и замены документов, утраченных из фонда библиотеки».
4. Мы выдаем и принимаем книги в разных филиалах библиотеки (перечислить актуальные адреса). Чтобы сдать книги, читательский билет не нужен – достаточно просто принести их в один из адресов работы библиотеки. Вам даже не обязательно приносить их самому (-ой) – Вы можете попросить об этом друзей или близких. Подскажите, пожалуйста, какой из наших адресов Вам удобнее посетить?
5. Пожалуйста, верните книги в фонд библиотеки. Их ждут другие читатели. Библиотека имеет право обратиться в суд, но мы бы не хотели этого делать – и очень просим вас сдать литературу.
6. Надеемся на понимание! Хорошего дня/вечера!

**Приложение 11**  
**Шаблон договора с СМС-провай-  
дером**



Приложение  
10\_шаблон договоr

**Приложение 12**  
**Шаблон дополнительного соглашения к договору поставки книг**

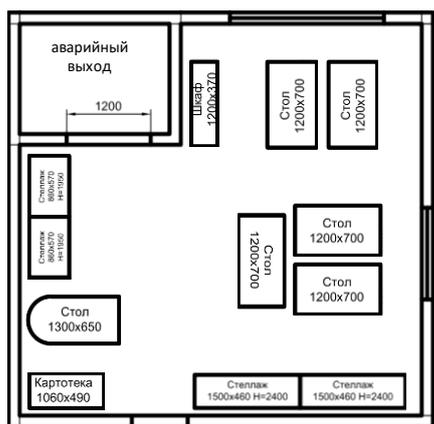


Приложение  
11\_Шаблон допсог.

**Приложение 13**  
**Стандарт рабочего места**

5С: СТАНДАРТ РАБОЧЕГО МЕСТА											
Цех / участок:			N	1	2	3	4	5	6	7	
Центральная библиотека	Дата изменения		15.03.2025								
Рабочее место/процесс: Отдел комплектования и обработки	Согласовано:	Главный библиотекарь отдела комплек	Костенкова Л.И.								
		Разработчик	1	Иванов Д.С.							
		Вспомогательные подразделения		Журавлева А.Ю.							

Стандартная планировка рабочего участка (эскиз/фото)



Описание стандартной планировки

- 1. Начальник отдела и служба ИТ:**  
 1.1. Стол руководителя отдела - 1 шт.  
 1.2. Стол системного администратора - 1 шт.
- 2. Обработка библиотечного фонда:**  
 2.1. Стол библиотекаря - 3 шт.  
 2.2. Стеллаж - 2 шт.  
 2.3. Компьютер - 3 шт.  
 2.4. Принтер - 1 шт.
- 3. Зона отправки книг**  
 3.1 Стеллаж - 2 шт.
- 4. Зона обработки библиографических карточек**  
 4.1 Стол библиотекаря - 1 шт.  
 4.2 Карточка - 3 шт.

Ежедневная деятельность по поддержанию стандартной планировки:

Место/№шт	Действие	Периодичность	Кто	Контроль
1.1, 2.1, 4.1 Столы сотрудников	Убрать обработанные книги на стеллаж отправки книг	В конце рабочего дня	Библиотекарь	Самоконтроль
1.2 Стол системного админ	Включить/ выключить сервер ПО "Руслан-Нью	В начале/в конце рабочего дня	Смисадмин	Самоконтроль
Отдел комплектования и обработки	1. Влажная уборка 2. Вынести мусор из офисных урн	Ежедневно	Уборщица	АХО

**Примечание:** при выявлении отклонений сообщить в АХО