

ОРГАНИЗАЦИЯ СИСТЕМЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ В УСЛОВИЯХ ОСВОЕНИЯ НОВОГО ЗДАНИЯ: ИЗ ОПЫТА НАЦИОНАЛЬНОЙ БИБЛИОТЕКИ БЕЛАРУСИ

Долгополова Елена Еремеевна, заместитель директора по информационно-библиотечному обслуживанию НББ

Рассматриваются основные направления работы по организации системы обслуживания, выполненной в процессе проектирования, строительства и подготовки к открытию нового здания Национальной библиотеки Беларуси.

Освоение нового библиотечного здания сопряжено с перестройкой сложившейся системы обслуживания пользователей. Устоявшиеся формы и методы работы требуют качественного анализа и оценки с учетом открывающихся перспектив. В данных условиях важен системный подход к решению проблемы. Уже на этапе архитектурного проектирования нужно иметь идеальный образ системы обслуживания пользователей, который постепенно должен наполняться практическим содержанием.

В Национальной библиотеке Беларуси (НББ) первым шагом в данном направлении стала разработка “Концепции организации библиотечно-информационного обслуживания пользователей Национальной библиотеки Беларуси”. В этом документе обоснованы нормативно-правовые основы, цели и задачи обслуживания пользователей, определены приоритетные направления и организационная структура обслуживания. Этапы и сроки выполнения намеченных задач получили закрепление в Программе реализации данной Концепции. В ней было определено четыре основных направления работы – разработка нормативно-технологической документации, организационно-технологическая подготовка к обслуживанию в новой информационной среде, развертывание технологических процессов обслуживания и обслуживание пользователей на корпоративной основе.

В рамках разработки локальной нормативной базы первоочередное внимание было уделено документам, определяющим порядок обслуживания пользователей. Общие требования нашли отражение в “Правилах пользования Национальной библиотекой Беларуси”. В них регламентированы условия записи, права и обязанности пользователей, а также организация доступа к ресурсам библиотеки через систему читальных залов. Для каждого читального зала разработан “Порядок обслуживания пользователей”, в котором общие требования конкретизируются в соответствии с его спецификой. В целях рациональной организации обслуживания отдельными видами ресурсов и фондов, утверждены соответствующие правила. Они касаются порядка доступа к фондам диссертаций, редких, рукописных и старопечатных книг, а также к ресурсам Интернета и ресурсам на электронных носителях.

Во второй блок локальных нормативных документов вошла технологическая документация, определяющая порядок осуществления основных процессов обслуживания пользователей.

Третий блок составили положения о структурных подразделениях, осуществляющих информационно-библиотечное обслуживание пользователей, и служебных инструкций сотрудников данных подразделений.

Комплекс перечисленной документации обеспечивает как нормализацию взаимоотношений с пользователями, так и распределение ответственности по отделам и должностям за выполнение отдельных задач.

Ключевым аспектом работ стала организационно-технологическая подготовка к обслуживанию пользователей в новой информационной среде.

Полнота и оперативность удовлетворения запросов пользователей в значительной степени обусловлена адекватной штатно-организационной структурой. Существовавшая в старом здании система структурных подразделений была реорганизована с учетом требования единства целей при четком размежевании функций. Основное обслуживание пользователей в настоящее время обеспечивают 10 структурных подразделений: отдел записи и информирования пользователей, отдел библиотечного обслуживания, отдел обслуживания специализированными фондами, отдел обслуживания официальными документами, отдел справочно-информационного обслуживания, отдел межбиблиотечного абонементов и доставки документов, научно-исследовательский отдел книговедения, отдел книгохранения, отдел хранения журналов и продолжающихся изданий, отдел хранения специализированных фондов. Координационным совещательным органом является Совет по обслуживанию.

Требования к информационно-технологической составляющей процессов обслуживания нашли отражение в “Техническом задании на информационно-технологическое обеспечение нового здания Национальной библиотеки Беларуси”, которое было разработано УП “Агат-Систем” в тесном сотрудничестве с библиотекой.

Внедрение новой автоматизированной библиотечной системы (АБИС) требовало тщательной проработки потенциальных возможностей подсистемы обслуживания пользователей. В качестве основных было выделено 8 задач.

1. *Формирование и ведение банка данных (БД) пользователей.* В рамках данной задачи требовалось обеспечить автоматическую регистрацию пользователей с возможностью редактирования записей и накопления изменений. С учетом проектируемой системы читальных залов БД должен был обеспечить присвоение каждому пользователю определенного статуса, решающего в процессе обслуживания двуединую задачу, – равномерное распределение потоков пользователей по читальным залам и автоматическое направление заказов на соответствующий читальный зал. В процесс регистрации были заложены возможности создания цифровой фотографии

пользователя, а также формирования и печати билета со специальным штрихкодом.

Наличие штрихкода обеспечило не только автоматизацию выдачи документов, но и контроль за входом/выходом пользователей. При сканировании билета на турникете штрихкод обрабатывается и на мониторе рабочего места контрольно-пропускного пункта отображается фотография читателя, а также информация о разрешении или запрещении входа/выхода. Основанием запрета может быть лишение права пользования (вход), задолженность на кафедре выдачи (выход).

2. Поиск документов и формирование заказов пользователей. Требования к данной задаче разрабатывались с учетом обеспечения комфортности работы пользователей и оперативности поиска необходимой информации. Был предусмотрен поиск документов в электронном каталоге (ЭК) НББ как с рабочих станций, размещенных в локальной сети библиотеки, так и с удаленных ПЭВМ с использованием ресурсов интернет-портала, поиск документов в сводном электронном каталоге, во внешних БД и Интернете.

В целях обеспечения удобства поиска информации по ЭК были предусмотрены такие функции, как формирование и сохранение в банке данных списка отобранных документов с обеспечением возможности вывода его на печать; исключение любого документа из списка отобранных; просмотр истории заказов с актуализацией любого заказа; вывод истории заказов на печать.

С учетом того, что не все документы НББ отражены в ЭК, формирование заказов по результатам проведенного поиска должно было обеспечиваться в двух режимах – автоматическом, а также методом ввода с клавиатуры необходимых реквизитов для идентификации документа. Для оперативности обслуживания документами из закрытой части подсобных фондов предусмотрена возможность получения необходимой литературы без предварительного заказа.

К электронному каталогу также были предъявлены требования контроля количества заказанных пользователем документов, выдачи на этапе формирования заказа предупреждения о необходимости наличия специального разрешения для получения оригиналов некоторых изданий, отмены любого сформированного заказа, проверки на наличие задолженности по индивидуальному абонементу с формированием блокировки на создание заказа, проверки документа на единственный экземпляр с формированием блокировки на создание заказа.

3. Формирование и ведение банка данных заказов пользователей и служебных заказов. В задаче предусматривались формирование очереди заказов, просмотр и вывод заказов на печать, накопление информации по заказам с привязкой к пользователю, оформившему заказ, формирование признака служебного заказа, распределение заказов по соответствующим кафедрам хранилищ, сохранение информации о выполнении или невыполнении заказа, контроль сроков пользования документами, продление

сроков пользования документами, контроль сроков хранения документов на “бронеполках”.

4. *Выдача и прием документов в читальных залах, обработка заказов пользователей.* К данному технологическому процессу было предъявлено требование полной автоматизации посредством сканирования штрихкодов читательских билетов и штрихкодов документов. Учитывая объем фондов библиотеки, которые невозможно обеспечить штрихкодами в короткие сроки, в систему была заложена возможность штрихкодирования документов при их выдаче, если они не прошли такую обработку на этапе комплектования, и внесения присвоенного штрихкода в учетную запись на экземпляр документа в ЭК.

5. *Доставка документов на кафедры выдачи.* Реализацию данной технологической задачи должна была обеспечить автоматическая транспортная система «телелифт». В соответствии с расположением станций этой системы было рассмотрено размещение кафедр выдачи документов, оснащенных рабочими станциями из состава АБИС, а также разработана технология и маршруты доставки документов.

6. *МБА (ММБА).* Среди задач, выполняемых в рамках данной подсистемы, было выделено пять основных. Во-первых, это формирование и ведение банка данных индивидуальных и коллективных абонентов, что включает в себя создание и редактирование записей с установочной информацией абонентов, накопление изменений. Во-вторых – формирование и ведение банка данных заказов абонентов, в котором осуществляется накопление информации по заказам с привязкой к абоненту, а также сохранение информации о выполнении или невыполнении заказа. В-третьих – обработка заказов абонентов, включающая поиск абонентов, перенаправление заказов в другие библиотеки, проверку абонента МБА на наличие задолженности. В-четвертых – отправка и прием документов по заказам абонентов в части формирования сопроводительной документации. В эту же подсистему также была заложена задача электронной доставки документов.

7. *Платные услуги.* В рамках данной задачи требовалось обеспечить автоматизированный учет предоставленных услуг по наличному расчету (составление и регистрация выполненных нарядов-заказов), учет предоставленных услуг по безналичному расчету по разовым и долгосрочным договорам на услуги (составление счета-фактуры и акта сдачи-приемки работ по предоставленной услуге), получение сводных отчетов по выполненным платным услугам.

8. *Статистика.* Функционирование подсистемы формирования статистических и иных отчетов предусмотрено с учетом возможности выборки из БД статистических показателей по различным параметрам за любой хронологический период для их анализа и сопоставления.

При подготовке к освоению нового здания значительное внимание было уделено вопросу организации доступа к информационным ресурсам библиотеки.

Оперативности обслуживания способствует приближение части фондов к читательской зоне. С целью выявления документов повышенного спроса на протяжении нескольких месяцев осуществлялся анализ читательских запросов. Результаты исследования помогли актуализировать и пополнить состав подсобных фондов, которые в настоящее время насчитывают около 500 тыс. экземпляров. Несколько видоизменилась и их структура. Она включает центральный подсобный фонд универсального характера, универсальные фонды основных читальных залов и подсобные фонды специализированных залов. К наиболее актуальным изданиям, в первую очередь справочного и энциклопедического характера, обеспечен открытый доступ. Проведенное исследование дало толчок к пересмотру подходов к комплектованию подсобных фондов. В качестве основополагающего принципа определена гибкость фонда, которая предполагает оперативную актуализацию состава документов на основе изменения запросов пользователя. Такую возможность обеспечивает заказ документов на временное хранение в подсобном фонде из основного фондохраниения. На постоянном хранении в подсобных фондах находятся преимущественно энциклопедические, справочные и академические издания, не теряющие своей актуальности на протяжении большого периода времени. В целях обеспечения сохранности подсобных фондов, в первую очередь открытого доступа, проведена работа по оснащению всех документов защитными маркерами. Контрольно-пропускные пункты оснащены соответствующим оборудованием, которое реагирует звуковым сигналом при попытке выноса маркированного издания.

Одним из важнейших вопросов при подготовке к обслуживанию в новых условиях стала организация доступа к электронным ресурсам на компакт-дисках и внешним БД. Современные технические средства и оборудование, приобретенные для нового здания, позволили организовать сетевой доступ к наиболее актуальным изданиям на CD-ROM. С каждого автоматизированного рабочего места пользователь имеет возможность работать с полным текстом электронного издания, а также осуществлять копирование необходимой информации. Организация доступа к внешним БД потребовала дифференцированного подхода. Не последнюю роль сыграл экономический фактор. Известно, что стоимость таких продуктов в ряде случаев возрастает в соответствии с количеством точек одновременного доступа. В связи с этим для каждого читального зала был отработан репертуар БД, который соответствует профилю зала. С полным репертуаром БД читатель имеет возможность работать в зале справочно-информационного обслуживания.

Учитывая наличие в фондах библиотеки большого количества документов на различных носителях, было предусмотрено приобретение соответствующих технических средств и оборудования, которые обеспечили бы индивидуальное и групповое прослушивание виниловых дисков и аудиокассет, просмотр и прослушивание видеодокументов, просмотр, сканирование и распечатку микрофиш, просмотр микрофильмов.

Количество читальных залов и рабочих мест для пользователей (13 и 1000 соответственно) в старом здании Национальной библиотеки препятствовало расширению аудитории пользователей. Новое здание способно принять одновременно 2 тыс. читателей в 19 читальных залах. Этот фактор потребовал качественной оценки ранее сложившейся системы залов. Необходимо было сохранить наиболее популярные у пользователей, реорганизовать неэффективно работающие и создать новые читальные залы, которые содействовали бы повышению качества обслуживания. В основу новой структуры было положено три основных признака: образовательный, отраслевой, документно-видовой. Такая дифференциация обеспечила возможность, с одной стороны, создать каждой категории пользователей условия для работы, соответствующие уровню и характеру их деятельности, а с другой – оптимизировать условия для доступа к наиболее востребованным пользователями фондам.

Эффективность обслуживания пользователей определяется не только адекватной структурой читальных залов, но и оптимально организованным пользовательским пространством. В новом здании оно разделено на 3 условные зоны.

В зоне предварительной информации осуществляется запись читателей, первое знакомство с библиотекой, а также обучение пользователей самостоятельному поиску документов с использованием автоматизированных средств.

Зона оперативной информации охватывает центральную часть первого и второго этажей здания. В ее задачи входит предоставление сведений об информационных ресурсах библиотеки через систему каталогов (электронного и карточных) и картотек, а также обслуживание пользователей документами без предварительного заказа.

Основная и самая значительная читательская зона – *обслуживание документами по запросам читателей* – охватывает читальные залы, расположенные на 3-х этажах здания. На первом этаже осуществляется обслуживание наиболее массовой части пользователей – учащихся, студентов, специалистов. Залы, расположенные на втором этаже, ориентированы на углубленную научную работу. На третьем этаже обеспечивается возможность комплексной работы с документами по искусству, а также редкой, рукописной и старопечатной книгой.

Важным условием психологического комфорта пользователей является “открытость” библиотечного пространства, позволяющая легко ориентироваться в здании. В связи с этим библиотекой были сформулированы требования к визуальной информации, которая должна была обеспечить три уровня ориентации – на здание Национальной библиотеки в микрорайоне Восток, на входы и подъезды к зданию с прилегающей территории, непосредственно в здании. Данные требования легли в основу разработки “Дизайн-проекта визуально-адресного ориентирования”, разработанного белорусским предприятием “Белбытреклама”.

На прилегающей территории были предусмотрены элементы, которые обеспечивают идентификацию самого здания (вывеска на центральном входе с названием учреждения); закрепление в общественном сознании общенародного характера строительства (памятная табличка с указанием лиц, внесших наиболее весомый вклад в строительство); легкий поиск дополнительных входов в здание (вывески).

Ориентирующая информация в здании включает такие блоки сведений, как расположение помещений, пожарно-эвакуационные пути, организация читательской зоны. Каждый блок оснащен сочетанием оптимальных форм визуально-ориентирующей информации (щиты, планшеты, стендеры и т. д.).

Визуальная информация в здании и на прилегающей территории выполнялась в соответствии с рядом требований, среди которых – создание единой выразительной цветовой гаммы, согласующейся с используемой в интерьерах здания; обеспечение долговечности в процессе эксплуатации и удобства для санитарной обработки; возможность дальнейшего развития в аналогичных материалах и исполнении.

Еще в процессе строительства здания близлежащим остановкам наземного общественного транспорта были присвоено название “Национальная библиотека”.

Объем работ, выполненный в процессе проектирования, строительства и подготовки к открытию нового здания, обеспечил создание логически обоснованной системы обслуживания пользователей, обладающей гибкостью и способностью самоперестройки в соответствии с развитием информационных потребностей пользователей.