



**Первый заместитель  
директора Национальной  
библиотеки Беларуси**

## ИННОВАЦИИ ОПРЕДЕЛЯЮТ ПЕРСПЕКТИВЫ

В условиях активного развития информационных и телекоммуникационных технологий библиотекам достаточно сложно сохранять роль ведущего социального института, обеспечивающего оперативный и качественный доступ к информации. Динамичное изменение характера общественных информационных потребностей, способов и средств их удовлетворения диктует необходимость поиска новых форм и методов информационно-библиотечного обслуживания.

Строительство нового здания позволило в свое время Национальной библиотеке Беларуси сделать существенный рывок в данном направлении, подвергнув коренной перестройке сформированную на протяжении десятилетий систему обслуживания пользователей. Так, были уточнены приоритетные задачи обслуживания, разработана и внедрена современная технология выполнения основных процессов обслуживания, создано принципиально новое информационное пользовательское пространство, преобразована организационно-штатная структура обслуживания. Работа, проделанная на этапе проектирования и строительства нового здания, обеспечила выход на качественно новый уровень оказания услуг.

Архитектурно-планировочное решение здания позволило создать для пользователей библиотеки достаточно комфортную информационную среду, способствующую оперативному доступу к необходимым источникам.

В 20-ти читальных залах было организовано свыше 2 тыс. рабочих мест для пользователей, каждое пятое – автоматизировано. Учитывая наличие в фондах библиотеки большого количества документов на различных видах носителей, в читальных залах были установлены технические средства и оборудование, обеспечивающие индивидуальное и групповое прослушивание виниловых дисков и аудиокассет, компакт-дисков, просмотр и прослушивание видеодокументов, просмотр документов на микроносителях. Во всех залах были установлены многофункциональные устройства, обеспечивающие ксерокопирование, распечатку и сканирование печатных документов. Также были организованы рабочие места для слабовидящих и слепых пользователей, оснащенные специальным оборудованием.

Еще на этапе проектирования особое внимание было уделено вопросам развития ресурсной базы библиотеки и организации доступа к ресурсам. Далеко не все замыслы были реализованы к моменту переезда в новое здание, поэтому обслуживание пользователей осталось динамично развивающейся системой.

За прошедшие семь лет состав информационных ресурсов библиотеки претерпел существенные изменения. Сегодня каждый третий запрос пользователя выполняется с использованием электронных ресурсов, среди которых – многочисленные базы данных (БД), генерируемые Национальной библиоте-

кой, электронные документы на съемных носителях, общедоступные ресурсы Интернета и лицензионные базы данных. Последние открывают для пользователей колоссальный объем цифровой информации: более 65 тыс. периодических изданий, свыше 54 тыс. названий книг, более 1 млн диссертаций. Разнообразен и тематический состав представленных документов: гуманитарные и социальные науки – около 27%; естественные науки – 25%; медицина – около 15%; техника – 10%; бизнес и экономика – 10%; искусство – около 7%; другие – около 6%.

Планомерно увеличивается объем и видовое разнообразие электронной библиотеки, что, безусловно, облегчает процесс доступа к полным текстам. Так, возможность мгновенного перехода от библиографической записи электронного каталога на аудиодокумент к прослушиванию музыкального произведения была сразу же оценена пользователями.

В центре внимания специалистов библиотеки постоянно находятся вопросы, связанные с развитием поисковых возможностей электронного каталога, совершенствованием технологических процессов обслуживания. Слаженная работа различных структурных подразделений позволяет довольно оперативно находить оптимальные решения.

Несмотря на все преимущества и комфорт нового здания, доля пользователей, предпочитающих посещать библиотеку в виртуальном режиме, с каждым годом увеличивается. Учитывая эту тенденцию, Национальная библиотека вела постоянный поиск форм виртуального обслуживания пользователей.

В рамках данного направления решались следующие задачи:

- обеспечение пользователей ориентирующей информацией о номенклатуре услуг НББ и условиях их предоставления;
- обеспечение общественного доступа к информационно-поисковому аппарату на совокупный документный фонд библиотек Беларуси;
- обеспечение сетевого доступа к отечественным и зарубежным информационным ресурсам;
- осуществление информационно-библиотечного обслуживания удаленных пользователей посредством виртуальных сервисов.

Содержание перечисленных задач учитывалось в развитии логической структуры и функциональных возможностей интернет-портала НББ, выполняющего роль своего рода посредника между библиотекой и удаленным пользователем.

В рамках обеспечения библиографического поиска поступательно были реализованы следующие возможности:

## Да 90-годдзя Нацыянальнай бібліятэкі Беларусі

- поіска і заказа дакументаў з фондаў НББ па web-версіі электроннага каталога;
- поіска поўнай інфармацыі аб генеруемых бібліятэкай электронных інфармацыйных рэсурсах і выпускаемых пэчатных ізданіях;
- ознакамлення з інфармацыяй аб БД вядучых міровых прайзводітэлях, прыобретаемых бібліятэкай і знаходзячыхся в тэстовым доступе;
- поіска в Перечне электронных полнотэкставых навучных журналов і газет, доступных в НББ из всех подпісных БД (служба A to Z);
- поіска інфармацыі аб найбольш актуальных БД открытаго доступа і поіска в них неабходімой інфармацыі;
- поіска нужных сведеній і аналіза інфармацыі, связанной с інновацыйнай дэятельнасьцю в Рэспубліке Беларусь, в БД «Автаматызаванная сістэма моніторынга інновацыйнай дэятельнасьці»;
- іспользаванія сістэмы гіперссылок на сайты вядучых отечественных і зарубежных бібліятэк, а такжэ інфармацыйных цэнтрав і арганізацый пры отсуствіі іскомых сведеній в НББ.

Такжэ поэтапно наращываліся сервісныя возможности интернет-портала па прадоставленію услуг удаленным пользаватэлям. С 2006 г. по настоящее время на его базе успешно реалізавано нескілько праектаў.

Каждый из виртуальных сервісов (ВС) імеет свою цэлевую і функцыянальную спецыфіку, что позыволяет охватить абслужываніем разлічныя катэгоріі пользаватэлей.

В 2006 г. была создана Виртуальная справочная служба (ВСС), завоевавшая признание с первых дней работы. За период ее существования выполнено свыше 10 тыс. запысов. Найбольш часта абрацаюцца к услугам ВСС молодые люди в возрасте 21–25 лет (35%) і 15–20 лет (18%). Найменее активными являются пользаватэлі 41–55 лет (1,5%) і моложе 15 лет (0,05%). Соотвественно, наибольшая доля в общем составе пользаватэлей принадлежит студентам (38%), на втором месте находятся работники государственных учреждений (12,8%); 10% – это научные сотрудники. Так же, как і среди реальных пользаватэлей, в виртуальной среде преобладают женщины (55%).

С момента создания ВСС к ее услугам прибегли жители 57 стран, но подавляющая часть запысов (77%) приходится все же на население Беларуси.

Виртуальный центр правовой информации (ВЦПИ), который был создан в 2008 г. прежде всего для інфармацыйно-методической поддержки специалистов публичных центров правовой информации, оказался очень востребованным обычными пользаватэлямі. Первоначально количество обращений на ВЦПИ было не очень велико, но к настоящему времени возросло до 5 тыс. в месяц.

Примечательно, что сервіс посещается и в ночное время. «Мертвый период», когда не регистрируется ни одного входа, приходится на время с 3 до 5 часов ночи в выходные дни. Среднесуточный показатель просмотров колеблется в пределах 100–300 страниц.

В общей структуре посещений ВЦПИ на жителей Беларуси приходится 69,6%, остальные 30,3% составляют посещения зарубежных граждан, в первую очередь из стран бывшего СССР. За период существования сервіса зарегистрированы обращения из 118 стран различных континентов.

В 2007 г. был инициирован проект виртуального читального зала (ВЧЗ). После решения всех организационных і программно-техніческих вопросов в 2008 г. доступ к электронным інфармацыйным ре-

сурсам ВЧЗ получили областные бібліятэкі системы Министерства культуры Республики Беларусь. В 2010 г. бібліятэка прадоставляла доступ 37 организациям к 22 наименованиям БД. В текущем году бібліятэка работает уже с 49 партнерами. Наиболее активно востребованы услуги ВЧЗ в республиканских научных бібліятэках і бібліятэках высших учебных заведений.

Интенсивность использования баз данных (обращения, поіска, скачивание полных текстов) в бібліятэках-партнерах по ВЧЗ пока значительно уступает показателям, характерным для читателей (пользаватэлей) НББ. На наш взгляд, изменить ситуацию может активная совместная работа по продвижению ресурсов, обучению технологии поіска.

С 2006 г. на базе интернет-портала функционирует такжэ служба электронной доставки документов (ЭДД). Достаточно долгое время развитие этого сервіса сдерживалось рядом факторов, в числе которых было несовершенство осуществления расчетов за оказанные услуги. Понимая, что возможность произвести интернет-платеж практически одновременно с заказом могла бы сделать электронную доставку более привлекательной для пользаватэлей за счет сокращения периода ожидания выполненного заказа до одного, специалисты на протяжении нескольких лет прорабатывали варианты решения данного вопроса. Прделанная работа завершилась внедрением двух систем оплаты услуг, предлагаемых ОАО «Сберегательный банк «Беларусбанк»: проведение платежей і расчетов по банковским пластиковым карточкам через системы «Интернет-эквайринг» і «Интернет-банкинг». Сегодня пользаватэлі нашей бібліятэкі могут оплатить услуги ЭДД, воспользовавшись любой из этих систем.

Возможности бібліятэкі в развитии данного направления дэятельности еще не исчерпаны. Среди ближайших і перспективных планов можно выделить:

- развитие сервісных функций web-версіі электронного каталога с учетом передового мирового опыта, что повысит его привлекательность для пользаватэлей;
- развитие сводного электронного каталога бібліятэк Беларуси, что обеспечит не только сокращение временных затрат пользаватэлей на поіска необходимых документов, но и возможность выбора места обращения к документу при наличии нескольких хранителей;
- создание корпоративной службы электронной доставки документов;
- поіска і апробация новых форм і методов коммуникаций с пользаватэлямі на базе chat-технологий і технологии Web 2.0;
- внедрение новых форм і методов обслуживания удаленных пользаватэлей, основанных на принципе корпоративности і использовании унифицированного программного обеспечения.

Ряд перечисленных задач будет реализован в рамках Государственной программы «Культура Беларуси» на 2011–2015 гг. В ходе их осуществления важно будет ориентироваться на перспективные подходы, в какой-то мере опережающие реалии сегодняшнего дня. Только в этом случае читальные залы бібліятэкі будут заполнены, а ее интернет-портал станет для пользаватэлей незаменимым источником информации.

### Summary

In the material experience of the National library of Belarus on development of its resource base and organization of user's access to resources reveals, prospects of this activity are designated.