

**Концептуальные подходы к обслуживанию пользователей
Национальной библиотеки Беларуси**

**Concept-Based Approaches to User Services
of the National Library of Belarus**

**Концептуальні підходи до обслуговування користувачів
Національної бібліотеки Білорусі**

Долгополова Е. Е.

Национальная библиотека Беларуси, Минск, Беларусь

Elena E. Dolgopolova

National Library of Belarus, Minsk, Republic of Belarus

Долгополова О. В.

Національна бібліотека Білорусі, Мінськ, Білорусь

Рассматриваются основные подходы к организации обслуживания пользователей.

The main approaches to the establishment of user services are studied.

Розглядаються основні підходи до організації обслуговування користувачів.

Национальная библиотека Беларуси (НББ) является главной библиотекой страны, удовлетворяющей универсальные информационные потребности общества. Статус библиотеки требует осуществлять обслуживание пользователей, ориентируясь на необходимость восполнения информационных лагун, имеющихся в системе библиотек страны. В этом контексте НББ должна обеспечивать:

- доступ к полной информации о собственных информационных ресурсах, а также ресурсах других библиотек и крупнейших информационных центров мира;
- доступность документов, находящихся в различных коллекциях и фондах без учета национальных границ;
- создание равных условий как для пользователей, непосредственно посещающих библиотеку, так и для удаленных пользователей.

В настоящее время НББ обслуживает 90 тыс. индивидуальных пользователей, различающихся по образовательному, возрастному, социальному и другим признакам. Ежедневно библиотеку посещает свыше 2 тыс. человек; коэффициент использования одного читательского места составляет 2,4, а среднегодовая выдача документов достигает 3,5 млн. экземпляров. Свыше 750 белорусских и зарубежных учреждений являются абонентами МБА. По их заявкам ежегодно выполняется более 10 тыс. заказов.

Библиотека обеспечивает доступ пользователей к многочисленным базам данных: как приобретенным, так и генерируемым НББ. Общий объем последних составляет сейчас более 1,8 млн. записей.

В то же время ряд внешних и внутренних факторов оказал негативное влияние на систему обслуживания. Характерной тенденцией последнего десятилетия стало увеличение доли учащейся молодежи в составе пользователей. По оценкам специалистов, в настоящее время в национальных библиотеках студенчество составляет от 34% до 80% от общего числа пользователей [1, с.28]. В НББ этот показатель находится на уровне 50%. Данная ситуация, обусловленная изменением образовательных стандартов и низким уровнем комплектования университетских библиотек, ведет к тому, что НББ, явно научная по типологическому образованию, выполняет фактически функцию учебной библиотеки. Учитывая, что 80% фонда представлено в одном экземпляре, а максимальный спрос на отдельные документы достигает 400 раз в год, интенсивность его использования не содействует выполнению мемориальной функции и ведет к физическому уничтожению фонда.

Бюджетный дефицит, который испытывала НББ на протяжении ряда лет, не позволял оперативно модернизировать технические средства и программные продукты. Следствием является недостаток автоматизированных рабочих мест для пользователей, ограниченные возможности удаленного доступа к ресурсам, а также наличие двойной технологии — автоматизированной и ручной, которая также не содействует оперативности обслуживания.

Отрицательно сказывается на организации обслуживания нехватка площадей. Комплекс зданий библиотеки устарел как физически, так и морально и не отвечает большинству санитарно-гигиенических и технологических требований. Размещение читальных залов в двух изолированных корпусах не способствует созда-

нию комфорта для пользователей, а хранение фондов в разных частях города увеличивает сроки доставки документов.

Перечисленные факторы сдерживали переход библиотеки на качественно новый уровень развития, который соответствовал бы тенденциям информатизации общества.

Строительство высокотехнологичного здания НББ открывает новые возможности в организации обслуживания, когда объемы, ассортимент и формы предоставления услуг будут определяться запросами пользователей, а не возможностями библиотеки.

Сложившаяся система обслуживания требует определенной реорганизации с учетом ряда факторов, обусловленных вводом в эксплуатацию нового здания. Среди них:

- архитектурно-планировочное решение здания, в т. ч. увеличение количества читальных залов и посадочных мест для пользователей, а также зон рекреации и отдыха;
- модернизация АБИС и возможность максимальной автоматизации технологических циклов обслуживания;
- наличие средств автоматической доставки документов (телелифт);
- модернизация технологического оборудования, обеспечивающего работу с различными носителями информации;
- наличие автоматических средств контроля доступа и сохранности фондов;
- изменение организационной структуры библиотеки;
- перестройка функционально-технологических линий основной деятельности.

Процесс реорганизации сопряжен с решением комплекса теоретических и практических вопросов, направленных на:

уточнение задач и приоритетных направлений обслуживания пользователей;

- определение организационно-штатной структуры обслуживания;
- обоснование форм организации обслуживания;
- определение направлений координации деятельности библиотек республики по обслуживанию пользователей;
- определение направлений научно-исследовательской и методической работы в сфере обслуживания пользователей.

Библиотекой разработан пакет концептуальных и технологических документов, отражающих основные подходы к решению перечисленных вопросов.

В первую очередь определены группы приоритетных задач по основным направлениям обслуживания пользователей. Первая группа охватывает информационно-библиографическое обслуживание; вторая группа задач обеспечивает оптимальную организацию обслуживания пользователей документами; третья — охватывает мероприятия по развитию МБА, ММБА, доставки документов. Оптимизация обслуживания пользователей по каждому из направлений осуществляется на основе использования новых информационных технологий и сетевого взаимодействия с другими библиотеками и информационными центрами мира.

Информационные технологии вносят изменения в традиционный режим обслуживания, что сопровождается использованием автоматизированных средств в процессе регистрации читателей, оформления и выполнения заказа, выдачи документов (электронные формуляры, штрих-коды и т. д.). Привычное обслуживание в читальных залах в определенной степени преобразуется в функцию обеспечения доступа как к внешним информационным ресурсам, так и внутренним: электронному каталогу, документам на электронных носителях, базам данных.

Важной является поддержка всех видов взаимодействия с удаленными пользователями, включая использование электронной почты, web-форм, chat-технологий; проведение видео- и телеконференций. Наиболее перспективными направлениями обслуживания удаленных пользователей в настоящее время представляются справочно-библиографическое обслуживание в электронном режиме (виртуальная справка) и электронная доставка документов. Более того, данные виды обслуживания, существующие в настоящее время параллельно, должны постепенно объединяться в последовательный технологический цикл «информация о документе — документ». Такое обслуживание поднимает на качественно новый уровень выполнение информационных запросов пользователей, как коллективных, так и индивидуальных.

Библиотечно-информационное обслуживание дополняется комплексом социокультурных услуг, которые осуществляются по следующим направлениям: культурно-просветительная работа, организация отдыха и развлечений, поддержка творческой деятельности детей и молодежи. Социокультурные услуги соотносятся с основными задачами НББ в сфере обслуживания пользователей и способствуют всестороннему удовлетворению их потребностей.

Немаловажное значение имеет усовершенствование подходов к организации условий работы пользователей. В этом контексте были сделаны следующие акценты:

- усиление внимания к эргономике, в частности, к формированию комфортных читательских мест с целью создания эффективной рабочей среды;
- создание дружественной к пользователю комфортной информационно-насыщенной среды;
- установка оборудования, которое способствует углубленной индивидуальной работе читателя, например, создание различного типа читательских мест, окруженных невысокими перегородками и оснащенных компьютерами, другими техническими средствами;
- активное использование в библиотеке таких многофункциональных зон, как meeting room (в нашей интерпретации — небольших лекционных залов и аудиторий для групповых занятий).

В основу организации читательских зон легло требование создать единое информационное пользовательское пространство НББ и обеспечить прозрачность системы библиотечно-информационного обслуживания как для пользователей, так и сотрудников НББ. Выполнение данных требований обеспечивается за счет:

- организации обучения пользователей навыкам информационного поиска и адаптации к информационным ресурсам НББ;
- разбивки читательского пространства на несколько условных зон, соответствующих уровням сложности информационных запросов.
- В наиболее общих чертах это выглядит следующим образом:
- зона предварительной информации о библиотеке, где осуществляется запись читателей, первое знакомство с библиотекой, а также обучение пользователей самостоятельному поиску документов с использованием автоматизированных средств, грамотному формулированию и структурированию запросов;
- зона оперативной информации, в задачи которой входит оперативное предоставление справочной информации и обслуживание документами различных видов без предварительного заказа;
- зона обслуживания документами по запросам пользователей, которая включает совокупность читальных залов, дифференцированных по двум признакам — уровню образовательной подготовки пользователей и видам документов.

В соответствии с принципами полноты и оперативности удовлетворения запросов пользователей в НББ реорганизуется сеть структурных подразделений, которые, работая в координации, создают целостную систему обслуживания. Услуги пользователям предоставляют не только отделы, для которых обслуживание является основной функцией, но и специальные (внутренние) отделы. Степень участия последних определяется балансом спроса на дополнительные услуги и возможностями библиотеки по их удовлетворению. Основное библиотечно-информационное обслуживание пользователей осуществляют 9 структурных подразделений: отдел регистрации пользователей; отдел общего обслуживания; отдел обслуживания специальными видами документов, отдел справочно-информационного обслуживания; отдел официальных документов; отдел межбиблиотечного, индивидуального абонемента и доставки документов; информационный центр; отдел хранения книг, журналов, продолжающихся изданий; отдел хранения газет и специализированных фондов.

Взаимосвязи между отделами строятся на единстве целей при четком размежевании функций. Координационным совещательным органом является Совет по обслуживанию.

Следующим этапом перестройки системы обслуживания стала разработка технологии заказа и доставки документов, которая обеспечивала бы следующие возможности пользователей:

- получение оперативной информации о местонахождении документа и его статусе;
- оформление предварительного заказа и бронирование документа;
- работа с архивом заказанных документов (просмотр, копирование, повторный заказ).

Информационные ресурсы НББ включают документы на различных носителях. В этом отношении приобретает актуальность рациональная организация доступа к ним. При разработке технологии обслуживания печатными документами особое внимание было уделено порядку формирования подсобных фондов, в том числе фонда открытого доступа, планируемый объем которого превышает 80 тыс. экз.

При работе пользователей с электронными ресурсами предусматривается возможность одновременного поиска информации во всех имеющихся в библиотеке БД как в режиме off-line (внутренние ресурсы — электронный каталог, БД собственной генерации, ЭР на CD-ROM, DVD), так и в режиме on-line (внешние ресурсы).

Работа пользователей с микрофишами и микрофильмами обеспечивается с помощью специального оборудования, позволяющего не только читать документ, но и делать его распечатку и сканирование. Рабочие места оборудованы в 5-ти читальных залах.

Доступ к аудиодокументам обеспечивается с помощью специального оборудования, установленного в зале индивидуального прослушивания музыкальных произведений (30 пользовательских мест с наушниками, которые соединены с пультом управления, распределяющим индивидуальные и групповые сигналы).

В одном из читальных залов предусмотрены лингофонные кабины, позволяющие автономно работать с аудиодокументами.

В новом здании предусмотрено оборудование для слабовидящих и слабослышащих: специальные компьютеры, аппараты для чтения, усилители с наушниками и др.

Перспективы обслуживания пользователей разрабатывались с учетом необходимости углубления координации между НББ, университетскими, республиканскими научными и другими библиотеками. Преимущества информационных технологий создают предпосылки для создания единого информационно-библиотечного пространства. Основными шагами в данном направлении являются:

- полноценное отражение совокупных фондов библиотек в сводном электронном каталоге;
- обеспечение телекоммуникационной связи между библиотеками на основе единого коммуникативного формата, что сделает возможным обмен и взаимное пользование накопленными ресурсами;
- корпоративное объединение служб «виртуальная справка» и доставка документов (ДД) по типологическим и проблемно-тематическим признакам, что будет способствовать распределению запросов согласно особенностям конкретных библиотек с учетом глубины и объемов фондов, структуры справочного аппарата и т. д.;
- полноценный и многоаспектный учет всех БД, имеющихся в библиотеках республики;
- создание по единым принципам и стандартам распределенного фонда электронных документов, что позволит избежать неоправданных затрат на параллельное сканирование одних и тех же изданий и наладить механизм обмена электронными копиями.

В этих условиях возрастает роль Национальной библиотеки в качестве лидера и координатора процессов взаимодействия библиотек Беларуси.

Динамичное развитие обслуживания пользователей невозможно в отрыве от теоретических исследований в данной области. НББ разработан перечень мероприятий по осуществлению ряда исследовательских проектов, которые будут реализовываться как самостоятельно, так и совместно с кафедрами высших учебных заведений, осуществляющих подготовку специалистов информационно-документной сферы.

Реализация поставленных задач будет осуществляться поэтапно в координации с основными направлениями деятельности НББ и обеспечит поступательный переход на качественно новый уровень обслуживания пользователей.

Литература

1. Васильева, Т. А. Тенденции развития основных направлений деятельности универсальных научных библиотек России (по результатам анкетирования) // Универсальная научная библиотека как центр информационно-библиотечного обслуживания региона: материалы конф. — СПб., 1998. — С.27—32.