

## **Электронная информационная среда и обслуживание пользователей: из опыта Национальной библиотеки Беларуси**

### **Electronic Information Environment and User Service: from the National Library of Belarus Experience**

*Н. А. Гусева*

*Национальная библиотека Беларуси, Минск, Беларусь*

*Nataliya Guseva*

*National Library of Belarus, Minsk, Belarus*

Важнейшим элементом развития постиндустриального общества становится информационная инфраструктура государства, обеспечивающая формирование информационной среды, направленной на накопление, обработку и распространение информации. В этом процессе библиотеки могут и должны играть свою роль.

Составляющие электронной информационной среды – компьютерные сети и цифровые технологии – позволяют качественно изменить традиционные подходы к информационно-библиотечному обслуживанию. Наибольшему влиянию в этом отношении подвержены следующие технологические элементы:

- 1) организация процессов обслуживания;
- 2) организация доступа к ресурсам;
- 3) организация отдельных форм обслуживания.

Данные тенденции были учтены при реорганизации системы обслуживания в Национальной библиотеке Беларуси (НББ), которая была проведена в связи со строительством и освоением нового здания.

Новое программное обеспечение позволило полностью автоматизировать ряд технологических задач, в числе которых:

1. *Формирование и ведение банка данных (БД) пользователей.* В рамках данной задачи была обеспечена автоматическая регистрация пользователей с возможностью редактирования записей и накопления изменений. С учетом системы читальных залов БД обеспечивает присвоение каждому пользователю определенного статуса, решающего в процессе обслуживания двуединую задачу – равномерного распределения потоков пользователей по читальным залам и автоматического направления заказов на рекомендованный читальный зал. В процессе регистрации реализована возможность создания цифровой фотографии пользователя, а также формирования и печати билета со специальным штрих-кодом.

Наличие штрих-кода обеспечило не только автоматизацию выдачи документов, но и контроль за входом/выходом пользователей. При сканировании билета на турникете штрих-код обрабатывается и на экране монитора рабочего места контрольно-пропускного пункта отображается фотография читателя, а также информация о разрешении или запрещении прихода/ухода.

2. *Поиск документов и формирование заказов пользователей.* Требования к данной задаче были разработаны с учетом обеспечения комфортности работы пользователей и оперативности поиска необходимой информации. Обеспечен поиск документов в электронном каталоге (ЭК) НББ как с рабочих станций, размещенных в локальной сети библиотеки, так и через сайт НББ.

В целях обеспечения удобства поиска информации по ЭК реализована такая функция 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, вывода истории заказов на печать. С одного рабочего места можно осуществить многоаспектный поиск документов, формировать заказ, просматривать историю своих заказов с возможностью актуализации любого из них, сохранять в личном каталоге список отобранных при поиске документов для последующего копирования на съемный носитель.

3. *Формирование и ведение банка данных заказов пользователей и служебных заказов.* В задаче обеспечивается 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.* Данная задача полностью автоматизирована посредством сканирования штрих-кодов читательских билетов и штрих-кодов документов. Это позволяет закрепить каждую выданную книгу за конкретным пользователем в его электронном формуляре. При желании заказанные документы можно забронировать от 10 до 30 дней. Электронными кафедрами выдачи оснащены все читальные залы библиотеки. Учитывая объем фондов библиотеки, которые невозможно обеспечить штрих-кодами в короткие сроки, в систему заложена возможность штрих-кодирования документов при их выдаче, если они не прошли такую обработку на этапе комплектования, и внесения присвоенного штрих-кода в учетную запись на экземпляр документа в ЭК.

5. *Доставка документов на кафедры выдачи.* Реализацию данной технологической задачи обеспечила автоматическая транспортная система “телелифт”. В соответствии с расположением станций этой системы размещены кафедры выдачи документов, оснащенных рабочими станциями из состава АБИС, а также разработана технология и маршруты доставки документов.

Доставка документов осуществляется с помощью автоматической транспортной системы “телелифт”. По направляющим монорельсам в различных направлениях в металлических контейнерах доставляются документы в читальные залы. Управление системой доставки литературы осуществляется посредством электронной диспетчеризации. В контейнер загружается до 10 кг. Общее время выполнения заказа составляет около 30 мин.

6. *МБА (ММБА).* В рамках подсистемы обеспечивается, во-первых, формирование и ведение банка данных индивидуальных и коллективных абонентов. 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.

7. *Платные услуги.* В рамках данной задачи был обеспечен автоматизированный учет предоставленных услуг по наличному расчету (составление и регистрация выполненных наряд-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.* При функционировании подсистемы формирования статистических и иных отчетов была предусмотрена возможность выборки из БД статистических показателей по различным параметрам за любой хронологический период для их анализа и сопоставления.

Одним из важнейших вопросов при подготовке обслуживания к работе в новых условиях стала организация доступа пользователей к информационным ресурсам. В этом отношении была сформулирована триединая задача, включающая:

- доступ к полной информации о собственных информационных ресурсах, 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

Реализация первого требования обеспечивается посредством системы каталогов и картотек, в первую очередь, ЭК НББ и сводного ЭК библиотек республики. Наличие доступа в Интернет в каждом читальном зале позволяет осуществлять поиск в ЭК зарубежных библиотек.

Современные технологии в НББ обеспечивают доступ к наиболее актуальным электронным ресурсам, которые приобретаются библиотекой у ведущих мировых производителей. Организован также сетевой доступ через сервер к электронным библиографическим и полнотекстовым изданиям на CD-ROM, которые объединены в “библиотеку дисков”.

Полнотекстовые электронные ресурсы представлены в универсальной коллекции национального документа, которую НББ формирует на основе оцифровки старопечатных и редких изданий, авторефератов диссертаций, виниловых дисков, изданий НББ.

Учитывая восполняющую функцию НББ в системе библиотек республики, особое внимание уделяется обслуживанию удаленных пользователей.

В настоящее время ведется работа по реализации возможности удаленного заказа документов из фондов НББ через ЭК (WWW-ОРАС).

Повышению эффективности работы с пользователями способствуют новые формы обслуживания.

Созданная в 2005 г. служба *“Электронной доставки документов”* позволяет любому пользователю, имеющему доступ в Интернет, по электронной почте направлять заказ в библиотеку на получение электронной копии документа.

С 2006 г. начала функционировать виртуальная справочная служба *“Спроси библиотекаря”*. Этот сервис представляет собой онлайн-услугу, выполняющую информационные запросы посредством заполнения Web-формы на сайте библиотеки.

Таким образом, в НББ формируется новая электронная информационная среда, которая выполняет значительную роль в формировании единого информационного пространства, удовлетворении информационных запросов пользователей.