

**Обслуживание электронными ресурсами в зале  
для индивидуальной работы в Российской национальной библиотеке**  
**User Access to Electronic Resources in the Custom-Oriented Reading Room  
of the Russian National Library**

**Обслуговування електронними ресурсами в залі  
для індивідуальної роботи в Російській національній бібліотеці**

*Новикова Г. А., Наумова И. И.*

*Российская национальная библиотека, Санкт-Петербург, Россия*

*G. A. Novikova and I. I. Naumova  
Russian National Library, St. Petersburg, Russia*

*Новікова Г. А., Наумова І. І.  
Російська національна бібліотека, Санкт-Петербург, Росія*

Зал для индивидуальной работы в РНБ, как новая и нетрадиционная форма обслуживания пользователей функционирует уже два года. В докладе предлагается характеристика перечня предоставляемых услуг и доступных электронных ресурсов, анализируется состав и информационные потребности посетителей зала, варианты сочетания обслуживания на платной и бесплатной основе, возможные перспективы развития.

The library's custom-oriented reading room was opened two years ago as a new form of user service. The lists of services offered to users and accessible electronic resources of this reading room are described. The membership of the reading room and their information demands, combinations of free and charged services and development prospects are analyzed.

Зал для індивідуальної роботи в РНБ як нова і нетрадиційна форма обслуговування користувачів функціонує вже два роки. В доповіді пропонується характеристика переліку послуг і доступних електронних ресурсів, аналізується склад та інформаційні потреби відвідувачів залу, варіанти поєднання обслуговування на платній і безкоштовній основі, можливі перспективи розвитку

Динамичное стремительное развитие общества требует от современных библиотек комплексного внедрения новых форм обслуживания читателей, использования современных информационно-коммуникационных технологий.

Потребности пользователей библиотек в получении разного рода информации на сегодняшний день безграничны. Для их наиболее полного удовлетворения необходима перестройка системы библиотечного обслуживания, направленная на предоставление качественно новых услуг, связанных, безусловно, с доступом к различным информационным ресурсам и использованием новых информационных технологий.

С открытием в 2003 году нового здания Российская национальная библиотека (РНБ) получила возможность разработки и реализации новых перспективных форм обслуживания пользователей. Библиотека сегодня — это не только просторные светлые читальные залы и хранилища, оборудованные в соответствии с современными требованиями, но и система Интернет, электронная библиотека, универсальные и специализированные базы данных, электронные каталоги, электронная доставка документов и многое другое.

Оперативный доступ пользователей к электронным ресурсам библиотеки обеспечивается внедрением новых информационных технологий. Однако стремительное развитие социальной инфраструктуры инициирует поиск новых решений в организации обслуживания читателей в национальной библиотеке.

27 мая 2003 года в РНБ открылся зал для индивидуальной работы, и это стало шагом в реализации идеи об организации подразделения, где пользователи могли бы работать в условиях повышенной комфортности. Идея проста: позволить пользователям (за умеренную плату) эффективно заниматься в уединенной обстановке.

Открытию зала предшествовали серьезные размышления — проявят ли читатели библиотеки интерес к новому структурному подразделению, будут ли востребованы услуги, предлагаемые пользователям. Ведь читателям библиотеки предлагалась новая, пока еще неизвестная для российских библиотек, форма обслуживания пользователей. К тому же, в РНБ имеются Интернет-классы, участки доступа к электронному каталогу, информационно-сервисный центр, центр правовой информации, где оперативный доступ к электронным ресурсам подкрепляется квалифицированной помощью консультантов-библиографов. Все это представляло серьезную конкуренцию залу для индивидуальной работы, где в основу работы зала положен принцип самостоятельного доступа пользователей к информационным электронным ресурсам.

Однако зал для индивидуальной работы функционирует уже два года и доказал свою явную жизнеспособность. Посетители библиотеки проявляют стабильный и постоянно возрастающий интерес к залу.

Популярность зала подтвердили и неоднократно проводимые среди посетителей зала опросы. Пользователей привлекает тишина и комфортность кабин, возможность создания индивидуальных климатических условий, доброжелательная атмосфера зала.

В зале для индивидуальной работы имеется 22 кабины, оснащенных автономными системами кондиционирования, индивидуальным освещением и оборудованных в виде индивидуальных мини-кабинетов. Ряд кабин оборудован современной компьютерной техникой.

В кабинках, оснащенных компьютерами, пользователи имеют возможность работать в системе Интернет, с электронными базами данных и электронным каталогом библиотеки, пользоваться услугами электронной почты. Также посетители имеют возможность копировать информацию на электронные носители и распечатывать ее на принтере, просматривать и прослушивать CD и DVD — диски, наконец, просто работать в программах Word, Excel, Point, Power Point, Access и т. п. В настоящее время зал укомплектован компьютерами Pentium — IV с оперативной памятью 128 Gb, винчестерами емкостью 20 Gb, 15 — дюймовыми жидкокристаллическими мониторами; операционные системы на компьютерах пользователей Windows — 2000, Microsoft Office. Имеется принтер Xerox Phaser 3210. Связь Интернет осуществляется через локальную сеть РНБ.

2 кабины оборудованы магнитофонами для прослушивания аудиокассет из фондов библиотеки и работы с диктофонами.

В одной кабине установлен телевизор с видеомагнитофоном, в которой пользователи могут просмотреть видеокассеты с обучающими программами.

2 кабины оборудованы аппаратами для работы с изданиями на микроносителях. Это было вызвано практической необходимостью, т. к. ряд редких и ценных документов выдается читателям РНБ только в виде микрокопий, также имеются оригинальные издания на микроформах (например — «Мировой биографический архив» на микрофишах). Для удобства читателей в работе с данными видами документов в кабинках были установлены аппараты для чтения микроформ.

Для работы с собственными ноутбуками и диктофонами предоставляются кабинки, оборудованные как мини-кабинеты, без компьютерной техники. Кроме того, читатели библиотеки, желающие работать с литературой в уединенной, изолированной обстановке, также могут воспользоваться этой категорией кабин.

С момента открытия зал для индивидуальной работы посетил более 13 тыс. человек. Результаты опросов показали, что услугами зала наиболее часто пользуются студенты высших и средних учебных заведений Санкт-Петербурга. Это примерно 60 % от общего количества, посетивших зал. Более трети посетителей зала составляют читатели с высшим образованием: технические специалисты, научные сотрудники, преподаватели высших и средних учебных заведений. К услугам зала обращаются и читатели — иностранцы. Данная категория пользователей составляет около 7 % от общего количества посетивших зал. Этот показатель объединяет студентов-иностранцев, обучающихся в вузах Санкт-Петербурга, и аспирантов и научных сотрудников, работающих или командированных в научные организации Санкт-Петербурга.

Результаты анкетирования показали, что основными целями обращения пользователей в зал являются:

- обращения с образовательными целями;
- для творческой работы;
- отдых и релаксация;
- коммуникационные потребности.

40 % посетителей зала для индивидуальной работы обращаются в зал с образовательной целью. В основном это студенты высших и средних учебных заведений. Именно эта категория посетителей наиболее активно обращается к системе многоуровневого доступа к электронным ресурсам библиотеки с целью поиска материалов для выполнения курсовых и дипломных работ, написания рефератов, докладов и т. д. Студенты, посещающие зал, абонируют чаще всего кабинки, оснащенные компьютерной техникой, и очень незначительно используют в своей работе литературу из фондов библиотеки.

35 % пользователей обращаются в зал для творческой работы. К этой категории пользователей относятся как студенты старших курсов высших учебных заведений, так и научные сотрудники и преподаватели. Деятельность данной категории пользователей направлена на подбор материалов для написания статей, докладов, монографий и требует как обращения к литературе из фондов библиотеки, так и работе в поисковых системах, обращения к полнотекстовым и библиографическим базам данных, базам данных в режиме on-line. В зависимости от характера своей работы данная группа пользователей абонирует кабинки зала разной степени технической оснащенности. Если выполняемая работа требует обращения к литературным источникам или имеется собственный ноутбук, пользователю предоставляется кабинка без компьютерной оснастки. Если есть необходимость в доступе к электронным ресурсам и ведется работа по созданию электронных текстовых документов, баз данных, подготовке презентаций и т. п., естественно, пользователь отдает предпочтение кабинкам с компьютерами.

По результатам опросов выявлены пользователи, работающие в зале над созданием литературных произведений. Кто знает, может быть по прошествии ряда лет кто-то из классиков российской литературы напишет в своих мемуарах, что самые лучшие свои произведения он создал в зале для индивидуальной работы РНБ.

15 % посетителей зала используют кабины для виртуального делового и личного общения. Эта группа пользователей разнородна по составу. Читатели-иностранцы, студенты и аспиранты, абонируют кабины, чтобы воспользоваться услугами электронной почты, пообщаться в чатах, на форумах и по ICQ.

10 % посетителей зала для индивидуальной работы используют кабины зала с целью отдыха и релаксации и эта цель явно не связана ни с учебой, ни с работой пользователей. Данную категорию пользователей, в основном, составляют студенты, которые абонируют кабины для выхода на разного рода развлекательные сайты, в том числе и сайты эротического содержания.

Следует отметить, что данная градация направлений запросов пользователей является, достаточно, условной. Иногда пользователи зала в соответствии со своими запросами сочетают образовательную или творческую цель посещения с релаксационной или коммуникационной.

Двухлетний опыт работы зала для индивидуальной работы показал, что основной контингент пользователей абонирует кабины на небольшой срок, чаще всего на 1 час. Таких пользователей 64 %. На срок от 2 до 4 часов абонируют кабины 35 % посетителей. 1 % пользователей абонирует кабины на срок от 4 до 8 часов. Если сопоставить цель обращения пользователя в зал со сроком абонирования кабин, то можно сделать вывод: пользователи, ведущие переписку посредством электронной почты, абонируют кабины на минимальный срок. Обращения в зал с образовательной целью, для выполнения творческих работ, с целью релаксации требуют абонирования кабин на более длительный срок.

Проведенный анализ частоты обращений пользователей в зал для индивидуальной работы выявил, что услугами зала пользуется достаточно постоянный контингент пользователей. Не менее одного раза в неделю, а по возможности и чаще, абонирует кабины в зале 42 % пользователей. Стабильность и постоянство в посещении зала для индивидуальной работы в большей степени присущи пользователям, занимающимся исследовательской и творческой работой. Один раз в 2 недели к услугам зала прибегают 15 % пользователей. Цели обращения этой группы пользователей разноплановы: работа в поисковых системах, с базами данных в режиме on-line, просмотр электронной почты. 5 % пользователей абонирует кабины один раз в месяц. И достаточно большая группа пользователей посещает зал для индивидуальной работы очень редко, по ситуации — это 38 %. К этой группе пользователей относятся научные сотрудники, находящиеся в кратковременной командировке, технические специалисты, выполняющие конкретный поиск по определенной теме.

Современное компьютерное оснащение зала и доступ к компьютерам пользователей разной степени подготовки предполагают организацию службы, обеспечивающей постоянный контроль за техническим состоянием оборудования зала. Данные функции взяла на себя группа сетевого и технического обслуживания, входящая в состав Управления автоматизированных технологий библиотеки.

Сотрудники группы ежемесячно проводят комплексное профилактическое обследование оборудования. А в случае необходимости оказывают экстренную помощь по устранению неполадок в работе техники.

Проделана большая работа и появился определенный опыт, но практика обслуживания пользователей в зале ставит все новые задачи и заставляет искать варианты их решения.

На сегодняшний день в зале имеется 10 кабин оборудованных компьютерами. Увеличение количества кабин, оснащенных компьютерами до пятнадцати, несомненно, будет востребовано пользователями. На сегодняшний день ситуация такова, что отсутствие свободных кабин с компьютерами, является фактором сдерживающим рост посещаемости зала. Спрос на кабины с компьютерами превышает их предложение. К тому же, увеличение количества изданий на CD-дисках, поступающих в библиотеку, требует установки не только дополнительных компьютеров, но и соответствующего их оснащения.

До недавнего времени всю отобранную в процессе работы информацию пользователь мог либо распечатать на принтере, либо записать на дискету. Но это не всегда удобно, т. к. некоторым пользователям требовалось скопировать достаточно большой объем информации (приходилось использовать несколько дискет). С установлением пишущего CD на административной машине у пользователей появилась возможность копировать крупные блоки информации.

При анализе потребностей пользователей в копировании информации на различные носители были получены следующие результаты:

- 28 % пользователей требуется распечатать найденную информацию на принтере;
- 43 % пользователей копируют информацию на дискету;
- 17 % пользователей требуется копирование на CD-диск;
- у 12 % посетителей нет потребности в копировании информации.

Так как внос в библиотеку собственных электронных носителей информации запрещен, пользователи, желающие копировать полученную информацию на дискеты и CD-диски, должны приобретать их непосредственно в библиотеке. Для данных видов носителей установлена следующая стоимость за одну единицу: дискета — 17 рублей, CD-диск — 50 рублей.

Есть еще ряд вопросов, которые требуют всестороннего изучения и принятия решений.

Нам кажется, что необходимо более дифференцированно подходить к вопросу оплаты за предоставление услуг по работе в кабинках, оборудованных компьютерами. Работа в Word, Excel, Power Point и т. д. и работа с Интернет требуют разной почасовой оплаты.

Постоянных пользователей, несомненно, могла бы заинтересовать продажа абонементов на пользование кабинками зала с гибкой системой скидок. Чем на более длительный срок абонируется кабинка, тем больше скидка. Также вполне возможно рассмотреть вопрос о закреплении кабин за постоянными пользователями на срок действия абонемента.

Зал для индивидуальной работы осуществляет обслуживание пользователей на платной и бесплатной основе согласно с Прейскурантом информационно-библиографических услуг РНБ, утвержденных Генеральным директором библиотеки. Пользователям — инвалидам по зрению, кабинки предоставляются бесплатно, кроме того, эта категория пользователей имеет право работать в кабинках с помощниками — чтецами. При определении стоимости услуг, оказываемых в зале, в основу была положена стоимость доступа к информационным электронным ресурсам в Интернет-классах РНБ. В соответствии с Прейскурантом информационно-библиографических услуг, стоимость абонирования кабин, оснащенных компьютерами, установлена — 50 руб. в час. Стоимость абонирования кабин — кабинетов (без компьютерной техники) — 20 руб. в час. Стоимость услуг по распечатыванию информации, копированию на дискеты и CD-диски также оговорена в Прейскуранте и определена в размере 4 рублей за лист при распечатывании информации, 15 рублей — за копирование на дискету и 50 рублей стоит копирование информации на CD-диск.

С момента открытия залом для индивидуальной работы, штат которого составляет 6 человек, оказано платных услуг на сумму более 300 тыс. рублей.

Опыт работы зала для индивидуальной работы показал, что новая форма обслуживания читателей библиотеки оказалась востребованной, отвечает реалиям сегодняшней жизни и, кроме того, приносит очень неплохой доход.

Перспективы развития зала, прежде всего, связаны с совершенствованием его технического оснащения в соответствии с техническим прогрессом и запросами пользователей.