

Информационно-сервисный центр РНБ: особенности функционирования в традиционной и электронной среде

Information-Service Center of the National Library of Russia: Operations in Traditional and Electronic Environment

Інформаційно-сервісний центр РНБ: особливості функціонування в традиційному та електронному середовищах

Савельева Л.Д.

Российская национальная библиотека, Санкт-Петербург, Россия

Lyudmila Savelieva

National Library of Russia, St.Petersburg, Russia

Савельєва Л.Д.

Російська національна бібліотека, Санкт-Петербург, Росія

Представлены новые разработки Информационно-сервисного центра РНБ, способствующие повышению эффективности обслуживания локальных и удаленных пользователей. Выявлены причины создания единого инструмента многоаспектного мониторинга пользователей: новой версии сайта и веб-ориентированной базы данных справочного обслуживания.

The new developments at the NLR Information-Service Center contributed to the improvement of local and remote users' service effectiveness are presented. New version of the web-site and web-oriented reference database are analyzed as a tool of multifaceted users' monitoring.

Представлено нові розробки Інформаційно-сервісного центру РНБ, які сприяють підвищенню ефективності обслуговування локальних і віддалених користувачів. Висвітлено причини створення єдиного інструменту багатогаспектного моніторингу користувачів: нової версії сайту і веб-орієнтованої бази даних довідкового обслуговування.

Глобальная информатизация всех сфер общественной деятельности, включая развитие информационно-коммуникационных технологий и онлайн-ресурсной базы обслуживания, а также необходимость создания комфортной для пользователей среды определили в свое время (в 2001г.) следующие особенности справочно-библиографического обслуживания (СБО), реализуемого в Информационно-сервисном центре (ИСЦ):

- универсальная форма, носящая преимущественно персонализированный характер;
- обеспечение свободного доступа к информации об интегрированных ресурсах РНБ для всех категорий пользователей;
- комплексный характер обслуживания, состоящий в предоставлении не только библиографической, но и полнотекстовой информации, а также в оказании широкого спектра сервисных услуг;
- ориентация на оперативность обслуживания при обеспечении надежности и полноты предоставляемой информации;
- использование в СБО преимущественно электронных ресурсов (ЭР);
- обслуживание локальных и удаленных пользователей;
- наличие сайта с возможностью поддержки виртуального СБО;
- формирование клиентской базы СБО;
- реализация наряду с общедоступными услугами платных форм обслуживания на основе клиент-ориентированного подхода.

Инновационность является основным признаком и наиболее характерной чертой современного информационного общества. От способности своевременно находить, получать, осваивать и извлекать знания на основе полученной информации, а затем применять их в практической деятельности в форме инноваций во многом зависит продвижение к обществу «знаний». ИСЦ с

первых дней своей деятельности стал своеобразной площадкой для апробации новых решений, в том числе в области формирования оптимальной ресурсной и технической базы СБО; использования высокоактивных технологий при работе в виртуальной среде; разработки научно-методического сопровождения обслуживания локальных и удаленных пользователей (в том числе платного).

Динамика электронной среды обуславливает изменения во взаимоотношениях двух основных компонентов СБО: пользователей и персонала. С одной стороны, информационная грамотность пользователей и общедоступность коммуникационных каналов связи повлияли на стратегию поиска любой информации, сделав доступными средства информационного самообслуживания. При этом пользователь первоначально обращается к ресурсам Интернета, но не всегда может самостоятельно решить не только проблему поиска необходимых источников информации, но и в ряде случаев и отбора достоверных материалов, содержащих нужные ему знания. В таких ситуациях пользователь обращается за информационной поддержкой к специалистам. Это подтверждается данными статистических отчетов ИСЦ за 2002-2005 гг., свидетельствующими о росте количества обращений удаленных пользователей к услугам центра.

С другой стороны, повысился уровень профессиональной квалификации сотрудников ИСЦ. В условиях сформированного стабильного круга библиографических и полнотекстовых источников онлайн-справочно-библиографического фонда (СБФ) и выработанной методики выполнения запросов, стала очевидной возможность создания отдельной службы для ведения оперативного СБО удаленных пользователей. Отсюда – закономерное появление в 2004 г. Виртуальной справочной службы (ВСС) РНБ, ориентированной, в основном, на выполнение запросов о наличии конкретных отечественных и иностранных изданий, хранящихся в фондах РНБ, и тематических запросов, выполнение которых не влечет за собой сложного библиографического поиска.

Такое своеобразное разделение труда позволило центру сфокусировать свою деятельность на выполнении задач исследовательского характера, требующих использования интеллектуального потенциала специалистов; расширении работы с организациями, которым необходима не только информация, но и знания сотрудников по интересующей их проблеме. Подготовка сотрудников ИСЦ позволяет им выполнять функции не только информационных посредников и консультантов, но и в какой-то степени организаторов в области управления знанием. Характерной особенностью реализуемого в ИСЦ справочно-библиографического обслуживания становится создание временных рабочих групп специалистов, обладающих различными отраслевыми знаниями, для решения сложных поисковых задач.

Изменение требований, предъявляемых к информации, повлекло за собой совершенствование средств, с помощью которых можно продемонстрировать потенциальным пользователям уникальность и эксклюзивность предоставляемых услуг, убедить в высокой ценности информации, критериями которой на данном этапе являются своевременность, точность, надежность, беспристрастность и, в определенной степени, конфиденциальность.

Для этого сотрудникам предстояло решить две основные задачи: пересмотреть структуру и информационное наполнение действующего сайта ИСЦ, и на основе имеющейся в ИСЦ локальной базы разработать веб-ориентированную БД справочного обслуживания.

Почему были выбраны именно эти два средства? Отчасти это связано с развитием самого СБО в ИСЦ. Кроме того, сайт и веб-ориентированная БД разрабатывались как элементы единого инструмента, позволяющего проводить многоаспектный мониторинг всех пользовательских запросов, независимо от формы обращения клиента (через веб-форму на сайте, по электронной почте или локально в центре).

Веб-сайт, с нашей точки зрения, является одним из самых эффективных, удобных и относительно малобюджетных способов доведения до клиентов информации о своих возможностях, коммуникационным средством формирования имиджа, рекламы услуг центра. Ежегодная посещаемость веб-сайта ИСЦ даже в прежней версии составляла в среднем 60-70 тыс., что в несколько раз превышало объем обслуживания локальных пользователей в залах ИСЦ. Начиная с февраля 2006 г. ежемесячное посещение страниц новой версии веб-сайта возросло в два раза (согласно данным статистики Webalizer Version 2.01). Как показывает практика, посещаемость веб-сайта во многом зависит от разработки правильной архитектуры и концепции построения системы, в том числе её компонентного состава и используемых программных средств. Важным является также

дизайн, удобство навигации по веб-сайту, скорость загрузки страниц и возможность просмотра содержания в различных браузерах. Накопленный опыт в области виртуального СБО, позволил выделить два наиболее важных, с точки зрения удаленных пользователей, требования к информационному наполнению веб-сайта:

- предоставление максимально полной информации, побуждающей к последующим обращениям;
- ориентация на различные группы пользователей, как имеющих возможность в дальнейшем посетить залы ИСЦ, так и тех, с кем общение ограничивается виртуальной средой.

Известны особенности информационного поведения пользователей, заключающиеся в быстром уходе с веб-сайта, если за 1-2 минуты (время, требующееся для трех щелчков мышью) не находится нужной информации. Они были также учтены при разработке структуры главной страницы веб-сайта ИСЦ и формировании основных разделов, цель которых – заинтересовать пользователя размещенной информацией даже в том случае, если он попал сюда случайно.

- Информация о Центре: основной целью является создание имиджевого образа, свидетельствует о принадлежности к бренду РНБ; содержит: историю создания, адресные сведения, режим работы, прейскурант;
- Ресурсы: цель раздела – ознакомить пользователей с доступными для работы в компьютерном зале научными библиографическими и полнотекстовыми ресурсами РНБ; содержит: перечень российских и зарубежных БД и подробную характеристику каждого ресурса;
- Справочно-информационные услуги: цель данного раздела заключается в первичной информационной ориентации потенциальных клиентов; содержатся сведения об условиях и порядке выполнения запросов, ресурсной базе обслуживания, альтернативных формах предоставления информации;
- Компьютерные и сервисные услуги: цель – продемонстрировать наличие комфортных условий для работы, включая возможность получения доступа к ресурсам РНБ и оказание «мобильного сопровождения» при поиске информации консультантами зала; содержит: сведения о технической базе, программном обеспечении, основных и дополнительных услугах;
- Вопрос-ответ: основная цель – размещение наиболее востребованной (при первых обращениях клиентов) информации в виде ответов на часто задаваемые вопросы: краткие консультации по библиографической терминологии, о стоимости наиболее востребованных видов услуг и т.п.); раздел содержит также форму «обратной связи»;
- Онлайновое обслуживание: цель данного раздела состоит в создании комфортной среды для удаленных пользователей; предоставляется возможность выбора режима обслуживания (разовое или абонентное), способа оплаты; содержит: типовую форму договора на оказание услуг юридическим лицам, а также интерактивный модуль в виде веб-формы, позволяющий отправить запрос на поиск информации (полученные данные автоматически поступают в БД справочного обслуживания).

Новая версия веб-ориентированной БД справочного обслуживания реализована с учетом особенностей ведения СБО удаленных пользователей. Система позволяет осуществлять сбор статистической информации и следить за выполнением всех типов запросов, принятых от локальных и удаленных клиентов. Административная часть состоит из нескольких модулей:

- информация о клиенте;
- сведения о запросе;
- информация об исполнителях запроса.

Уровень доступа к информации зависит от статуса сотрудника (библиограф ИСЦ, администратор ИСЦ, специалисты других подразделений РНБ) и осуществляется на основании логина и пароля. Исполнители запросов могут работать только со своими заказами, а также производить многоаспектный поиск за любой временной интервал. Правами по вводу сведений о новых клиен-

тах и запросах, редактированию, изменению исходных данных, присвоению статуса в зависимости от этапа выполнения запроса, составлению отчетов обладают только администраторы и руководитель центра.

БД позволяет осуществлять мониторинг пользователей и их запросов по таким аспектам, как:

- сроки выполнения;
- способы/формы обращения;
- типы запросов;
- тематика запросов;
- источники выполнения;
- исполнители;
- стоимость.

Кроме того, формирующийся массив выполненных запросов используется в качестве БД выполненных запросов. В дальнейшем предполагается подключение клиентской части, с возможностью доступа удаленных пользователей по логину и паролю к информации о статусе своего запроса, стоимости и сроках выполнения. В качестве основных программных продуктов при создании сайта и БД справочного обслуживания были применены языки программирования PHP, HTML, СУБД MySQL.

Информационная экономика, к которой стремится общество, предполагает, что информация и знания становятся важнейшим, стратегическим ресурсом развития, и можно с уверенностью предположить, что одна из ведущих ролей в ее формировании принадлежит также библиотечным работникам, которые становятся активными участниками процесса формирования общества знаний.