Новые технологические возможности в организации информационного обслуживания

New Technological Opportunities for Organizing Information Services

Нові технологічні можливості в організації інформаційного обслуговування

Е. А. Кутузова
Российская национальная библиотека, С.-Петербург, Россия

Elena Kutuzova
National Library of Russia, St. Petersburg, Russia

О. О. Кутузова
Російська національна бібліотека, Санкт-Петербург, Росія

В докладе предложен подход к созданию оптимальных условий взаимодействия пользователей и персонала в Информационно-сервисном центре РНБ. В качестве инструмента оптимизации рассмотрены Программа автоматизации обслуживания «Администратор» и связанный с ней сайт Центра.

The paper proposes an approach to creating optimal conditions for interaction between users and staff at the Information and Service Center of the National Library of Russia. «Administrator» service automation program and website of the Center, which is connected with it, are examined as an optimization instrument.

У доповіді запропоновано підхід до створення оптимальних умов взаємодії користувачів і персоналу в Інформаційно-сервісному центрі РНБ. Як інструмент оптимізації розглянуто Програму автоматизації обслуговування «Адміністратор» та, пов'язаний з нею, сайт Центру.

За последние 3–4 года выросло новое поколение пользователей библиотек, которые предпочитают работать с ресурсами и получать информацию преимущественно в электронном виде. В сложившихся условиях библиотеки пытаются привлечь их внимание, составляя удобные в использовании путеводители по Интернет-ресурсам, улучшая собственные электронные каталоги и сайты, создавая оптимальные условия взаимодействия с пользователями при организации информационного обслуживания.

В соответствии с этими тенденциями и в рамках совершенствования модели комфортности предоставления библиографических услуг, в Информационно-сервисном центре (ИСЦ) РНБ была разработана программа автоматизации справочного обслуживания «Администратор» и связанный с ней сайт центра. Перед разработчиком были поставлены две основные задачи:

- во-первых, создать сайт, максимально функциональный и информативный для всех категорий пользователей;
- во-вторых, автоматизировать деятельность библиографов центра по приему и обработке библиографических запросов.

Сайт Информационно-сервисного центра РНБ

Сайт ИСЦ, расположенный по адресу http://infocenter.nlr.ru, разрабатывался на основе системы управления сайтом «WebManager 3.1» компании «НетСофт». Эта система проста и удобна в использовании, реализует MS Windows-подобный многооконный пользовательский интерфейс.

В процессе разработки сайта были созданы модули для расширения базовых возможностей системы:

- модуль новостей центра с возможностью поиска по диапазону дат и преобразования в формат RSS;
- универсальный модуль описания подписных баз данных и других Интернет-ресурсов, и их интеграции в сайт;

- модуль «Рубрикатор» для отображения созданных ресурсов по классификации, принятой в РНБ: социально-экономические науки, филология/искусство, медицина и техника;
- модуль «Вопрос-Ответ» как средство ответов на часто задаваемые вопросы;
- модуль «Полезные ссылки», создающий и включающий в дизайн сайта центра ссылки на различные полезные разделы сайта Российской национальной библиотеки;
- модуль «Советы специалиста», создающий и включающий в дизайн сайта советы профессиональных библиографов;
- модуль обратной связи для обработки сообщений посетителей сайта;
- модуль «Анонсы» для создания и отображения баннеров важных ссылок или событий на любой странице сайта;
- модуль быстрой смены контактной информации центра;
- модули для регистрации пользователей в программе «Администратор», запроса на абонентное обслуживание, смены ими личной информации, создания нового запроса на библиографическое обслуживание, связи с библиографом, просмотра информации по уже отосланным запросам, распечатки квитанции на оплату.

Также были разработаны внутренние функции для обеспечения связи сайта с программой автоматизации «Администратор».

Основные разделы сайта представлены в верхней части главной страницы и продублированы снизу. Все они ориентированны на различные группы пользователей – на тех, кто имеет возможность в дальнейшем лично посетить ИСЦ или библиотеку, и на тех, чье общение с библиографами ограничивается виртуальной средой.

Раздел «Информационные услуги» содержит максимально полную информацию о видах информационного обслуживания, доступных в ИСЦ и в других подразделениях РНБ.

В разделе «Ресурсы» представлены подписные электронные базы данных, к которым оформлен доступ с компьютеров ИСЦ и РНБ. В рубрикаторе пользователь может просмотреть список баз данных, в которых есть информация по выбранной им области знаний. Эти области знаний соответствуют принятой в РНБ классификации: социально-экономические науки, филология/педагогика/искусство, медико-биологические и технические науки.

Раздел «Онлайн обслуживание» разработан специально для поддержки обслуживания удаленных пользователей ИСЦ в виртуальной среде. При первичном обращении посетители сайта проходят регистрацию в системе «Запрос онлайн». Процесс регистрации автоматически создает нового заказчика в программе автоматизации справочного обслуживания «Администратор». Все отосланные из этого раздела сайта запросы и сообщения пользователей библиографы центра видят на главной странице программы.

Программа автоматизации справочного обслуживания «Администратор» (Система управления запросами Информационно-сервисного центра РНБ)

Программа была создана и для учета данных о клиентах центра и их потребностях, а также для обработки различных форм услуг, предоставляемых ИСЦ. Она является гибким инструментом в осуществлении контроля времени и процесса выполнения запросов, помогающим в работе библиографам центра – пользователям программы.

При создании программного обеспечения разработчик использовал архитектуру, применяемую при написании коммерческих продуктов на основе технологий PHP, XML, MySQL, HTML, CSS, JS, AJAX. Профессиональный программный код и необходимый уровень безопасности, удобный интерфейс, блок подключаемых модулей для выполнения конкретных задач пользователей, различные уровни доступа для пользователей – все эти свойства программы обеспечивают сотрудникам ИСЦ комфортные условия работы с системой.

Модуль «Пользователи» содержит записи о конкретных пользователях – сотрудниках ИСЦ, работающих с программой. У каждого библиографа есть персональный код авторизации в системе, поэтому даже если в ней одновременно работают несколько пользователей, они не могут видеть данные друг друга. Уровни доступа конкретного пользователя могут расширяться вспомогательными модулями в зависимости от производственной необходимости.

Модуль «База Данных клиентов» создан для работы с персональными данными заказчиков услуг центра – реальных и удаленных, заполнивших регистрационную форму на сайте ИСЦ. Стандартная запись о клиенте содержит следующие поля информации: ФИО, организация, страна, город, адрес, телефон, факс, адрес электронной почты, логин и пароль для авторизации на сайте.

Модуль «Библиографические запросы» служит для работы сотрудников ИСЦ с библиографическими запросами. Стандартными полями этого раздела являются сведения: заказчик, тема, ключевые слова, хронологический период, вид документов, исполнители, результат работы.

В качестве дополнительного сервиса в программе «Администратор» предусмотрен блок ***Вспомогательных модулей***, подключаемых для выполнения конкретных задач пользователей. Это – модули оплаты, сообщений клиентам, почтовых рассылок, настройки полей данных в различных формах, составления отчетов. Все они, за исключением отчетов и рассылок, при необходимости могут быть присоединены к другим модулям.

В качестве дополнительного сервиса в программу «Администратор» недавно был включен новый модуль «Первичные консультации». Он создан для работы с клиентами, которые еще не решили – будут ли они пользоваться услугами Информационно-сервисного центра. С его помощью удаленные пользователи библиотеки могут запросить консультацию по интересующему их вопросу в рамках информационно-библиографического обслуживания. Сервис не требует регистрации или ввода персональных данных. Запись в модуль добавляется только через специальную форму вопроса на сайте ИСЦ.

Создание сайта и Программного обеспечения к БД «Администратор» – это новый этап совершенствования технологических процессов, который расширил возможности реализации полноценного и комфортного обслуживания в Информационно-сервисном центре РНБ.