

**Система обслуживания удаленных пользователей
Национальной библиотеки Беларуси: реалии и перспективы**

**The System of Services Provided to Remote Users
of Belarus National Library: Realities and Prospects**

**Система обслуговування віддалених користувачів
Національної бібліотеки Білорусі: реалії та перспективи**

Р. С. Мотульский

Национальная библиотека Беларуси, Минск, Беларусь

Roman Motulsky

National Library of Belarus, Minsk, Belarus

Р. С. Мотульский

Національна бібліотека Білорусі, Мінськ, Білорусь

Отмечается возрастающее значение обслуживания удаленных пользователей Национальной библиотеки Беларуси, определены цель и задачи данной формы обслуживания. Раскрываются особенности обслуживания пользователей в удаленном режиме и тенденции его развития, появление новых сервисных служб. Дается характеристика информационных ресурсов, используемых при обслуживании удаленных пользователей. Автором освещены стратегические направления развития библиотеки в формировании информационных ресурсов, оказании широкого спектра информационных и социокультурных услуг удаленным пользователям.

The increasing role of remote user services at the National Library of Belarus is stressed. Their goal and tasks are defined. The special features and trends of these services are revealed, new services are discussed. Information resources used in remote user services are characterized. The author examines strategic trends of building information resources and providing the wide range of information and sociocultural services to off-site users.

Визначено зростаюче значення обслуговування віддалених користувачів Національної бібліотеки Білорусі, сформульовану мету та завдання цієї форми обслуговування. Розкрито особливості обслуговування користувачів у віддаленому режимі та тенденції його розвитку, поява нових сервісних служб. Подано характеристику інформаційних ресурсів, що використовуються при обслуговуванні віддалених користувачів. Автором висвітлені стратегічні напрямки розвитку бібліотеки у формуванні інформаційних ресурсів при наданні широкого спектру інформаційних і соціокультурних послуг віддаленим користувачам.

Основными концептуальными принципами, определяющими деятельность Национальной библиотеки Беларуси (НББ), являются полнота универсального по содержанию собрания национальных и научно значимых зарубежных документов; доступность фондов и информации о них гражданам как Республики Беларусь, так и других стран; соответствие библиотечно-информационных услуг потребностям общества; научная обоснованность всех направлений деятельности и управленческих решений; инновационность процессов в гармоничном сочетании с лучшими традициями во всех сферах деятельности НББ.

Все направления деятельности развиваются в соответствии с основной целью НББ – удовлетворением универсальных информационных и социокультурных потребностей пользователей. Выполняя миссию республиканского информационного и социокультурного центра, НББ оказывает своим индивидуальным и коллективным пользователям широкий спектр библиотечно-информационных и социокультурных услуг как непосредственно в библиотеке, так и в режиме удаленного доступа.

Возможности, которые открылись перед НББ в связи со вводом в эксплуатацию нового здания, позволили ей, сохраняя накопленные десятилетиями традиции, внести ряд инноваций в свою деятельность, значительно расширить спектр возможностей НББ по предоставлению пользователям доступа как к национальным, так и к зарубежным информационным ресурсам.

Целью обслуживания пользователей в удаленном режиме является оперативное, полное и качественное удовлетворение их информационных потребностей, основанное на использовании новых технологий и сетевом взаимодействии с другими библиотеками и информационными центрами мира. Основными задачами деятельности библиотеки в данном направлении являются:

- обеспечение доступа пользователей к информации о собственных информационных ресурсах, ресурсах других библиотек и крупнейших информационных центров мира;
- обеспечение доступности документов, находящихся в различных коллекциях и фондах;
- создание комфортных условий доступа к информации.

Для решения данных задач НББ осуществляет не только качественное формирование информационных ресурсов, технико-технологическое и программное обеспечение доступа к ним, внедряет новые виды сервисных услуг, но и ведет научно-исследовательскую деятельность в этом направлении, в частности, осуществляет мониторинг эффективности обслуживания пользователей в электронной среде. Так, НББ проведен ряд локальных социологических исследований («Электронные информационные ресурсы Национальной библиотеки Беларуси и их использование читателями. Базы данных и веб-ресурсы», «Изучение спроса потенциального пользователя БД «Беларусь: от прошлого к настоящему» « и др.). Их результаты позволили определить основные направления формирования информационных ресурсов и организации их использования.

Приоритетным направлением в комплектовании фонда НББ становится предоставление удаленного доступа к приобретаемым электронным информационным ресурсам. НББ обеспечивает пользователям доступ к 107 базам данных (БД), в том числе к таким авторитетным национальным и международным БД, как Светоч-инфо, ЮСИАС, Эталон, Консультант-Плюс, ProQuest, Emerald, Cambridge Journals Online, World Bank e-library, WDI Online, GDF Online, Thomson Gale, Books in Print Professional и др. В виртуальном читальном зале НББ пользователям в удаленном режиме представлены БД EBSCO, Интегрум, IQ library и другие, а также БД НББ.

НББ не только располагает наиболее полными и востребованными информационными ресурсами в системе информационно-библиотечных учреждений Беларуси, но и осуществляет активное накопление электронных ресурсов собственной генерации.

Электронный каталог (ЭК) НББ включает около 1,5 млн библиографических записей в формате BELMARC, в том числе более 100 тыс. записей в формате BELMARC/AUTHORITIES, и отражает библиографическую информацию о документах, представленных в фондах НББ. Также создан имидж-каталог НББ – электронная копия графических образов карточек Генерального алфавитного каталога. Благодаря высокотехнологичным возможностям здания и уникальному оборудованию НББ осуществляет значимую для всего библиотечного сообщества республики работу по созданию системы корпоративной каталогизации и сводного ЭК.

Как важнейший элемент информационной инфраструктуры НББ вышла на качественно новый уровень генерации собственных БД и информационной продукции, спектр которой достаточно широк и направлен на удовлетворение и формирование информационных потребностей разных категорий пользователей. Это библиографическая, фактографическая, графическая, полнотекстовая информация как в традиционном, так и электронном виде. Приоритетным направлением становится формирование комбинированных БД, построенных на корпоративных принципах их создания и ведения.

С мая 2007 г. НББ начала формировать БД «Беларусь: от прошлого к настоящему», которая является политематической и предназначена для удовлетворения разнообразных информационных потребностей пользователей в сфере управления, производства, научно-исследовательской, воспитательной, образовательной, просветительской, культурно-досуговой деятельности. В дальнейшем планируется завершить конвертацию всех БД и ввести весь массив записей в данную БД социогуманитарного направления.

С середины 2007 г. НББ приступила к формированию еще одного уникального информационного продукта – БД «Электронная библиотека диссертаций, защищенных в Беларуси». Она содержит более 700 электронных копий диссертаций, которые передаются диссертантами в НББ по мере подачи документов в Высшую аттестационную комиссию Республики Беларусь. В перспективе в ней найдут отражение диссертации, полученные библиотекой получила до 2007 г.

Весьма востребованной пользователями является созданная БД «Электронный архив национальной периодики» (ведется с ноября 2006 г.), в которой отражаются электронные версии ведущих белорусских газет, журналов, новостных лент. Уникальной особенностью данной БД является то, что полнотекстовые версии газет становятся доступными пользователям библиотеки еще до выхода в свет их печатных аналогов. Пользователям обеспечен удаленный доступ к 104 наименованиям белорусских периодических изданий.

В 2007 г. НББ приступила к созданию принципиально нового вида кумуляции информационных ресурсов – электронной библиотеки – интегрированной автоматизированной информационной системы. Главный источник ее пополнения – коллекции национальных, белорусоведческих документов, отражающие историко-культурные, научные и производственные достижения Республики Беларусь. Для электронной библиотеки оцифрованы авторефераты диссертаций, редкие книги, периодические издания и другие виды документов. Введено в эксплуатацию электронное хранилище. Таким образом, собранная и хранимая библиотекой информация станет еще более открытой и доступной пользователям.

По технической оснащенности НББ сегодня не уступает лучшим библиотекам Европы. Наряду с уникальным оборудованием (для оцифровки различных видов документов, издательской деятельности и многого другого) в библиотеке функционирует около 1400 персональных компьютеров (для пользователей и сотрудников), более 600 единиц периферийного оборудования и т. д. Новые возможности позволили модернизировать технологическую составляющую обслуживания пользователей НББ. Это нашло отражение не только в содержании и форме приобретаемых и генерируемых информационных ресурсов, но и в характере их использования и спектре оказываемых удаленным пользователям услуг.

Обслуживание удаленных пользователей осуществляется посредством:

- интернет-портала;
- виртуальных читальных залов других библиотек;
- межбиблиотечного абонемента (МБА).

НББ оказывает услуги в режиме удаленного доступа индивидуальным и коллективным пользователям. В качестве удаленных пользователей на интернет-портале НББ в 2007 г. зарегистрировано более 80 тыс. виртуальных читателей (для сравнения, в качестве реальных пользователей НББ зарегистрировано около 84 тыс. человек). Услугами интернет-портала НББ могут воспользоваться как граждане Беларуси, так и зарубежных стран независимо от их возраста, образования либо иных признаков. Более тысячи коллективных пользователей (библиотек, предприятий, учреждений, организаций), в том числе более 100 зарубежных библиотек, получают литературу из фондов НББ посредством межбиблиотечного абонемента.

Со стороны виртуальных посетителей отмечается стабильный интерес к библиотеке и ее ресурсам. Среднемесячная посещаемость интернет-портала НББ составляет около 65 тыс. В прошлом году посетители библиотеки около 500 тыс. раз обращались к электронным ресурсам, что составило 50% от ежегодной совокупной посещаемости читальных залов и абонемента. Только за первый квартал этого года количество посещений портала составило более 250 тыс. С целью расширения пользовательской аудитории, закрепления имиджа ведущего республиканского информационного центра, активно использующего в своей деятельности новые информационные технологии, НББ ведет постоянную работу по развитию и совершенствованию интернет-сервисов и служб.

Интернет-портал НББ (<http://www.nlb.by>) обеспечивает удаленный доступ пользователей к электронной библиотеке НББ, включающей электронные каталоги, БД, в т. ч. полнотекстовые, а также к виртуальной справочной службе, виртуальному Центру правовой информации, виртуальным читальным залам, службе электронной доставки документов (ЭДД). Портал НББ включает ряд информационных материалов, предназначенных как для пользователей, так и для библиотекарей:

- новости;
- информацию о библиотеке, ее ресурсах и услугах;
- информацию о библиотечно-информационных учреждениях Беларуси и зарубежных стран;
- электронную библиотеку;
- виртуальный Центр правовой информации;
- виртуальную службу правовой информации;

- автоматизированную систему мониторинга инновационной деятельности;
- службу электронной доставки документов;
- виртуальную экскурсию.

Интернет-портал содержит наиболее общие сведения о НББ: история библиотеки, ее современное состояние, структура, информационные ресурсы, правила пользования библиотекой и ее отдельными структурными подразделениями, перечень и характеристика оказываемых библиотекой услуг и многое другое. В удаленном режиме пользователь может совершить виртуальную экскурсию по библиотеке.

Посредством портала пользователи библиотеки также получают доступ к электронной библиотеке НББ, включающей электронные каталоги и БД (библиографические, фактографические, полнотекстовые и другие). С целью обеспечения законодательства в области авторского права и интеллектуальной собственности на портале НББ представлена только та часть ресурсов электронной библиотеки, распространение которых не ограничено законодательством и коммерческими интересами НББ.

Виртуальная справочная служба «Спроси библиотекаря» – онлайн-служба, выполняющая фактографические, библиографические и иные запросы пользователей, была создана в конце 2005 г. В рамках виртуального справочно-библиографического обслуживания перспективным направлением является организация корпоративного взаимодействия НББ с библиотеками различных уровней и ведомственной подчиненности на основе централизованного приема запросов пользователей и их распределения по типологическим и проблемно-тематическим признакам между библиотеками-участницами.

С 2008 г. новым направлением работы стало выполнение НББ виртуальных справок по правовой тематике. Виртуальный Центр правовой информации обеспечивает обслуживание удаленных пользователей на принципах общедоступности для всех категорий пользователей.

Пользоваться услугами НББ в удаленном режиме можно через виртуальные читальные залы. В этом году открыта система виртуальных читальных залов НББ, которая обеспечивает корпоративное использование информационных ресурсов библиотеки. Пользоваться услугами НББ в удаленном режиме можно как с личного компьютера, так и через виртуальные читальные залы НББ, открытые в областных библиотеках.

НББ выполняет функцию национального центра межбиблиотечного абонементов и доставки документов (всего в систему МБА и ДД РБ входят более 600 библиотек различных типов и ведомственной подчиненности). Служба МБА и ДД НББ получает ежегодно около 20 тыс. заказов от 750 библиотек и учреждений, в том числе – от 100 зарубежных. Особенно активное сотрудничество связывает НББ с библиотеками Российской Федерации, Украины, Польши, Литвы, Латвии, Германии.

В 2004 г. в НББ была организована служба электронной доставки документов (ЭДД), которая позволяет любому человеку, имеющему доступ в Интернет, по электронной почте направить заказ в библиотеку и получить его, открыв свой электронный почтовый ящик. С момента создания службы ЭДД ее услугами воспользовались жители из Беларуси, России, Германии, Польши, Литвы, Франции, Канады. Назрела необходимость расширения функций НББ как национального центра межбиблиотечного и международного абонементов путем создания корпоративной службы ЭДД.

Посредством портала пользователи также могут получить адресные сведения о библиотечно-информационных учреждениях Беларуси и зарубежных стран, а также информацию для библиотекарей (о публикациях на страницах профессиональной печати, проведенных и планируемых профессиональных мероприятиях и т. д.).

Новостной раздел портала фактически представляет собой электронную библиотечную газету, которая непрерывно освещает события, происходящие в НББ, и представляет посетителям информацию о деятельности библиотечно-информационных учреждений республики и зарубежных стран, национальных и международных профессиональных организаций.

На портале планируется разместить автоматизированную систему мониторинга и информационного обслуживания инновационной деятельности (АСМИД), которая предназначена для комплексного предоставления информационных услуг пользователям НББ по различным аспектам научной, научно-технической и инновационной деятельности в Республике Беларусь. Система обеспечит оперативный доступ к БД инновационных проектов, выполняемых в республике, а также

к БД патентов на изобретения. Предусмотрена возможность поиска и просмотра нормативно-правовых документов, относящихся к инновационной деятельности.

Посетители портала НББ в режиме удаленного доступа могут:

- осуществлять поиск документов в каталогах библиотеки и СЭЖ;
- получать ответы на вопросы через виртуальную справочную службу;
- заказывать документы в читальные залы библиотеки;
- получать доступ к библиографическим и полнотекстовым ресурсам, генерируемым и приобретаемым НББ и выставленным в открытый доступ;
- получать копии документов из фондов НББ и БД.

По мере развертывания интернет-портал НББ станет общедоступным национальным узлом сети Интернет и глобальным центром информационных ресурсов страны, что будет способствовать реализации инновационной миссии НББ.

В перспективе планируется дальнейшее развитие и расширение обслуживания удаленных пользователей НББ, для чего необходимо, в первую очередь, создание соответствующей правовой базы для деятельности библиотек Беларуси в цифровом пространстве. Это позволит объединить их усилия в рамках создания национальной электронной библиотеки, организации корпоративного использования совокупных информационных ресурсов страны.

НББ планирует поддерживать технико-технологическую составляющую обслуживания удаленных пользователей на соответствующем уровне, так как информационные технологии стремительно развиваются. И от этого будет зависеть расширение сферы обслуживания пользователей в удаленном режиме, совершенствование и внедрение новых форм информационно-библиографического обслуживания удаленных пользователей, а также дальнейшее взаимодействие с республиканскими библиотеками, библиотеками вузов, региональными библиотеками с целью создания виртуальных читальных залов и иных сервисов для обеспечения удаленным пользователям максимальных возможностей по использованию ресурсов НББ.