

2- я Международная конференция



**«Межбиблиотечный абонемент
и доставка документов –
важное средство
сохранения и развития
единого информационного
и культурного пространства
государств-участников СНГ»**

Москва 23-25 ноября 2011 г

Кузнецова Элла Германовна,

заведующая сектором Управления
библиографическими информационными службами,
Центральная городская публичная
библиотека им. В. В. Маяковского, Санкт-Петербург, Россия
edd@pl.spb.ru

***Сервисы межбиблиотечного абонемента и доставки документов
Корпоративной сети общедоступных библиотек Санкт-Петербурга.***

Доклад знакомит с сервисами Корпоративной сети общедоступных библиотек Санкт-Петербурга (КСОБ СПб), представленными на портале КСОБ. Описаны возможности получения различных библиотечных услуг для пользователей портала и кратко представлена технология выполнения услуг.

Рассказ о сервисах Корпоративной сети общедоступных библиотек Санкт-Петербурга надо начать с краткой справки о программе модернизации публичных библиотек Санкт-Петербурга, которая была инициирована нашей библиотекой и поддержана правительством города. В 2006 г. Правительство Санкт-Петербурга приняло постановление «О плане первоочередных мероприятий по модернизации деятельности общедоступных библиотек Санкт-Петербурга на 2006-2007 гг.»

Программа включает три этапа (2007-2015 гг.), в ходе которых все публичные библиотеки города должны получить достойное техническое оснащение и подключиться к единой телекоммуникационной сети.

В рамках программы модернизации была принята Концепция развития обслуживания населения Санкт-Петербурга общедоступными библиотеками на 2009-2015 гг.

В 2007 г. начинается история Корпоративной сети общедоступных библиотек Санкт-Петербурга (КСОБ СПб) - библиотеки города объединились в добровольную профессиональную организацию. Сегодня в ней состоят 188 библиотек, из них 4 городские и 184 районные библиотеки.

Цель объединения - повышение качества и оперативности библиотечно-информационного обслуживания пользователей путем предоставления им средств поиска в информационных ресурсах библиотек города и оказания корпоративных сервисных информационных услуг.

Задачи КСОБ: создание единой читательской базы (введение единого городского читательского билета), создание единого распределенного библиотечного фонда, введение единого стандарта на библиотечные услуги. Читатель, пришедший в любую библиотеку Санкт-Петербурга, сможет получить доступ к фондам всех библиотек и воспользоваться стандартным набором услуг.

Первым шагом к созданию единого распределенного фонда стало создание Единых городских служб межбиблиотечного абонеента и электронной доставки документов.

Воспользоваться услугами службы МБА может читатель любой из публичных библиотек города, услугами службы ЭДД – любой житель или гость города. В рамках электронной доставки документов копии читателям выдаются в виде распечатки, т. е. за изданием или копией ему, конечно, придется прийти в библиотеку, но библиотеку он может выбрать ближайшую к месту жительства, работы или учебы, что немаловажно в условиях мегаполиса.

Заказать книгу или копию можно как при личном посещении библиотеки, так и через портал Корпоративной сети общедоступных библиотек. (Рис. 1, 2)

Рис. 1



Рис. 2.



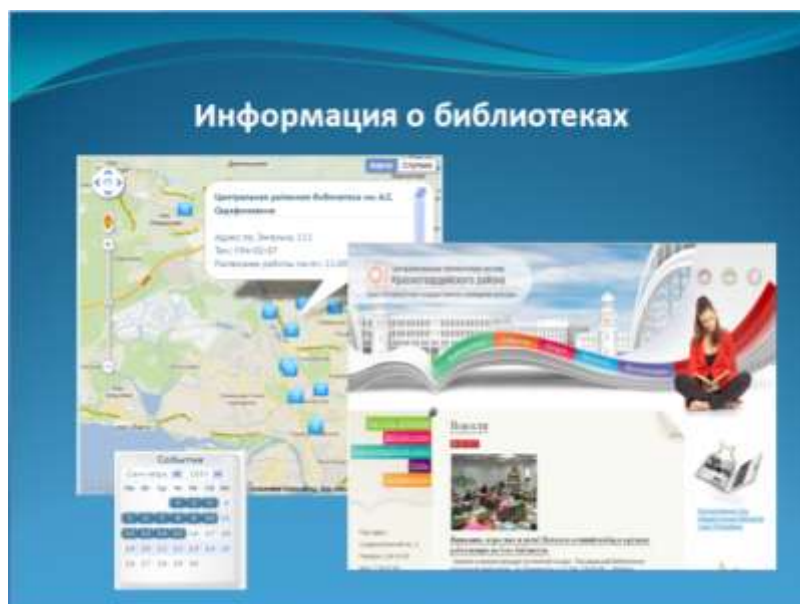
Портал, на котором пользователь может получить доступ к информационным ресурсам сети, а также пользоваться ее корпоративными сервисами открылся в июле 2010 года. Разработчики портала - Институт корпоративных библиотечно-информационных систем Санкт-Петербургского государственного политехнического университета. (Рис.3)

Рис. 3.



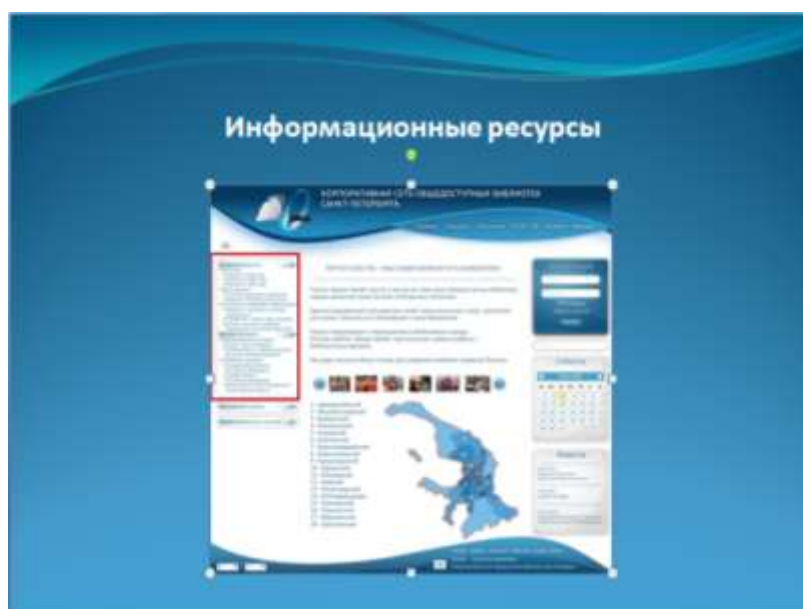
На портале представлены информация о библиотеках города (включая карты с информацией о расположении библиотеки и графике ее работы, списки библиотек по районам, ссылки на их сайты, календарь мероприятий). (Рис. 4)

Рис. 4



Пользователи могут проводить поиск по Корпоративному каталогу сети, который ведется с 2009 г., собственным электронным каталогам библиотек-участниц, библиографической аналитической базе данных. Здесь же предоставляется доступ к полнотекстовым ресурсам: дайджестам петербургской прессы и социально-значимой информации, порталу «Мир Петербурга» (ЦГПБ им. Маяковского) и другим ресурсам. (Рис. 5)

Рис. 5.



Портал организован таким образом, что незарегистрированный пользователь получает возможность просматривать информацию о библиотеках, проводить поиск по всем ресурсам портала и обращаться в службу виртуальной справки, а прохождение несложной процедуры регистрации позволяет ему воспользоваться корпоративными библиотечными сервисами: бронированием издания, доставкой книги или копии статьи в удобную ему библиотеку.

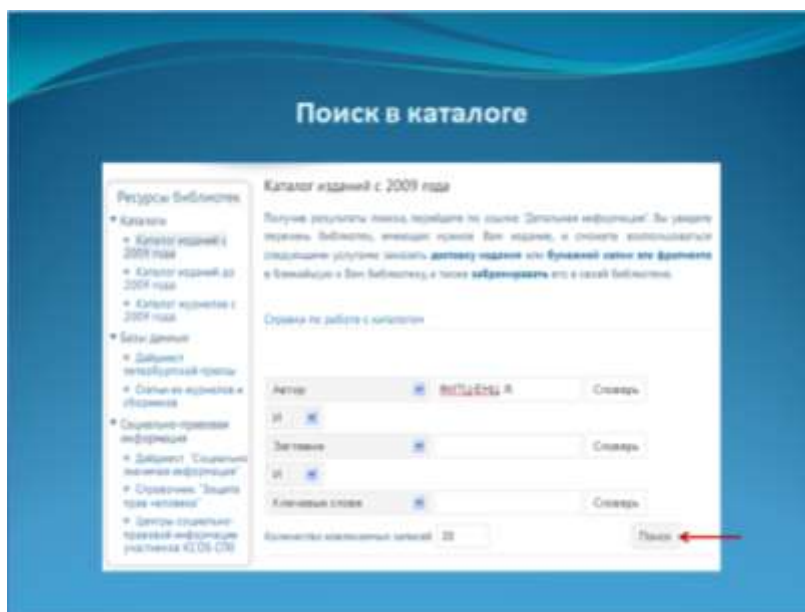
После регистрации пользователь получает личный кабинет, в котором может сохранять сведения о мероприятиях, которые он хочет посетить, библиографические описания найденных им документов, сведения о проведенных поисках по каталогам (с возможностью их повторения), здесь же он может видеть сведения о сделанных им заказах и их выполнении. (Рис. 6)

Рис. 6



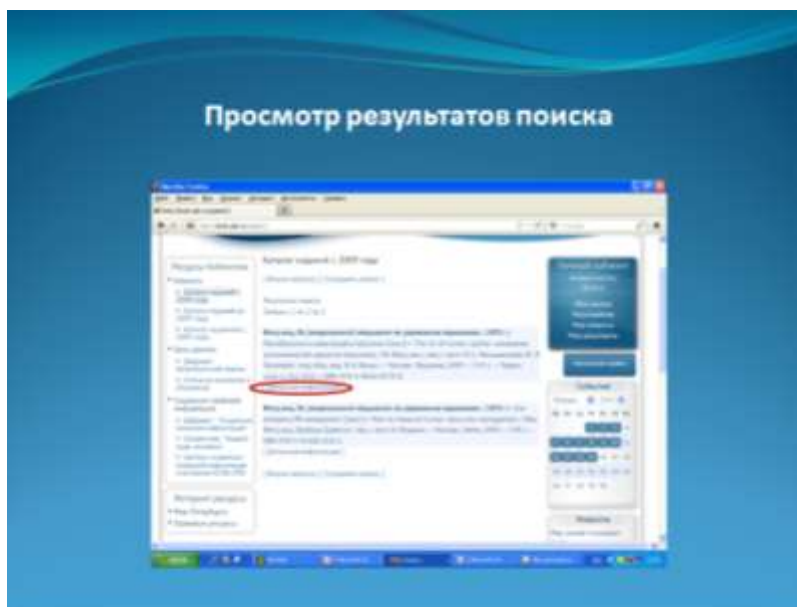
Как же происходит осуществление заказа на конкретную услугу? Зарегистрированный пользователь авторизуется на портале и проводит поиск по каталогу или библиографической базе данных. (Рис. 7)

Рис. 7.



Просмотрев результаты поиска и выбрав заинтересовавшее его издание, пользователь, перейдя по ссылке «Детальная информация», увидит, в каких библиотеках оно имеется. (Рис. 8)

Рис. 8



Сюда же встроен модуль автоматического заказа услуг бронирования, МБА и доставки документа. Активировав соответствующую кнопку, пользователь заказывает нужную ему услугу, выбрав конкретную библиотеку, где он хочет получить книгу, журнал или статью. (Рис. 9, 10)

Рис. 9

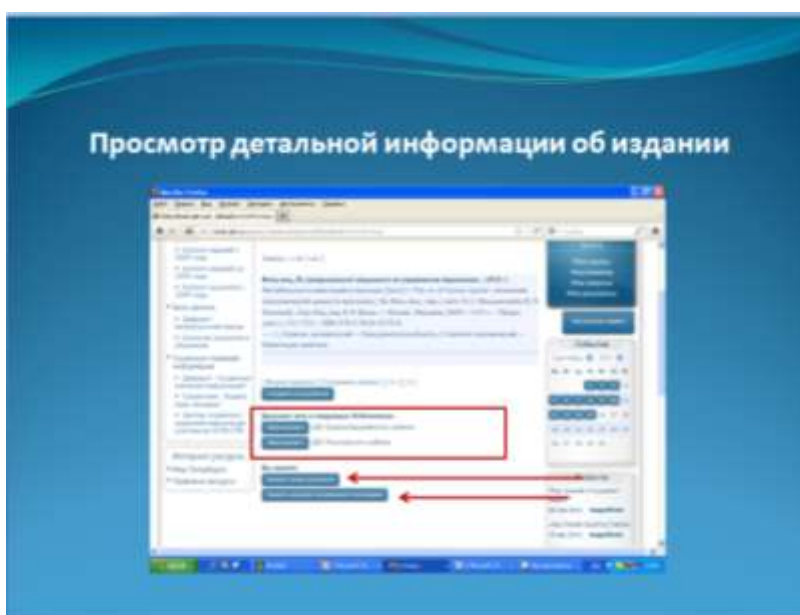
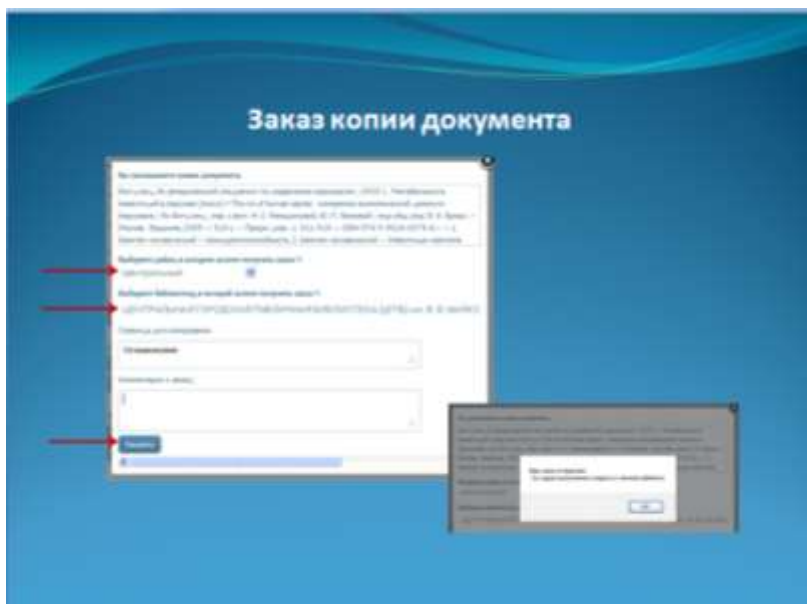


Рис. 10



Сведения о сделанных пользователем заказах размещаются в его личном кабинете, где он сможет следить за этапами выполнения заказа. (Рис. 11)

Рис. 11



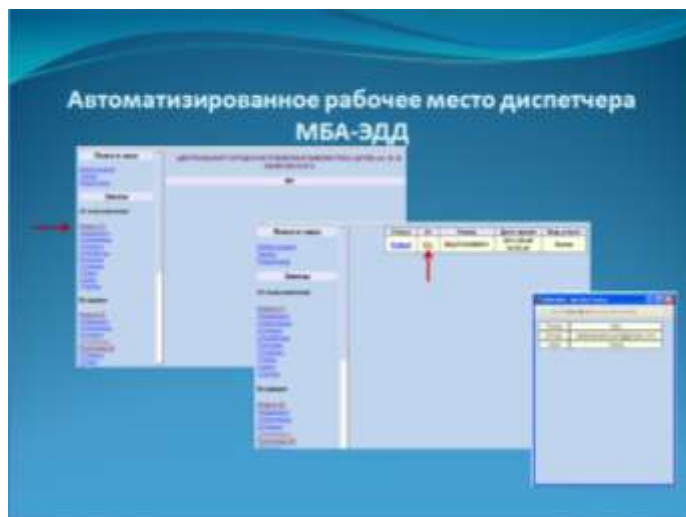
Рассмотрим алгоритм выполнения услуги для пользователя на примере выполнения заказа на копию документа.

Итак, пользователь, проживающий, например, в Колпино, проведя поиск, обнаруживает, что сборник с интересующей его статьей есть только в Центральной городской публичной библиотеке им. В. В. Маяковского. Он осуществляет заказ копии статьи, выбрав местом получения Центральную библиотеку Колпинского района. В его личном кабинете появляются сведения о заказе.

На портале существует автоматизированное рабочее место для обслуживания заказов по МБА, доставке документов, бронированию. Вход на АРМ осуществляется из профессиональной части портала, где у каждого диспетчера есть свой личный кабинет. При заказе копии через портал сведения о заказе мгновенно попадают в АРМ МБА-ЭДД, причем

той библиотеки, где пользователь хочет получить распечатку копии. Диспетчер, просматривая поступившие заказы, видит, когда и на какой документ поступил заказ, в какой из библиотек сети есть заказанный документ. Также он может посмотреть данные пользователя (e-mail, телефон), что важно в некоторых случаях. (Рис. 12)

Рис. 12



Оценив ситуацию с заказом, диспетчер выбирает исполнителя – библиотеку-держателя документа, куда и пересылает сведения о заказе, активировав кнопку «Переслать». (Рис. 13, 14)

Рис. 13

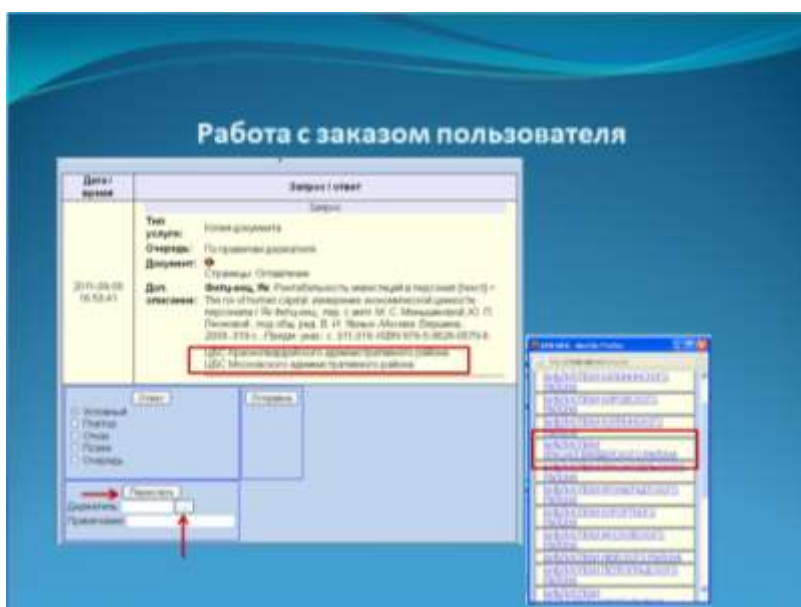
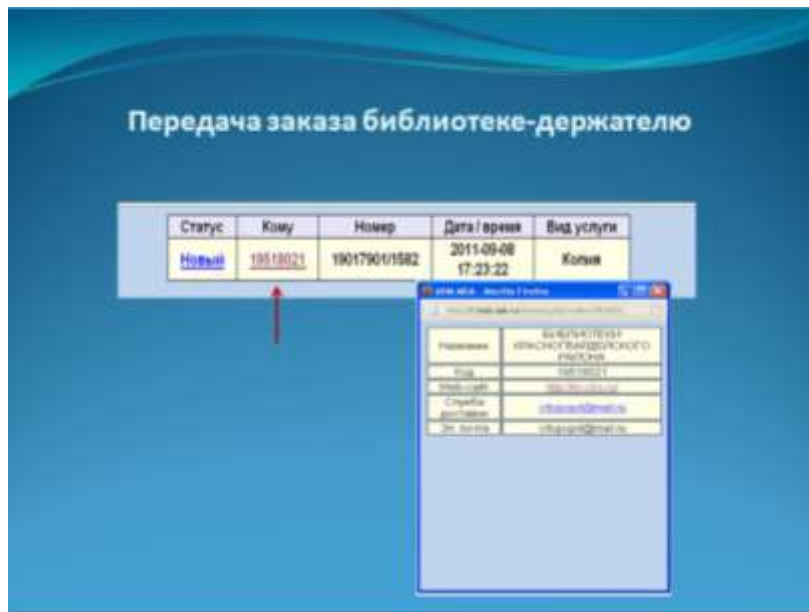
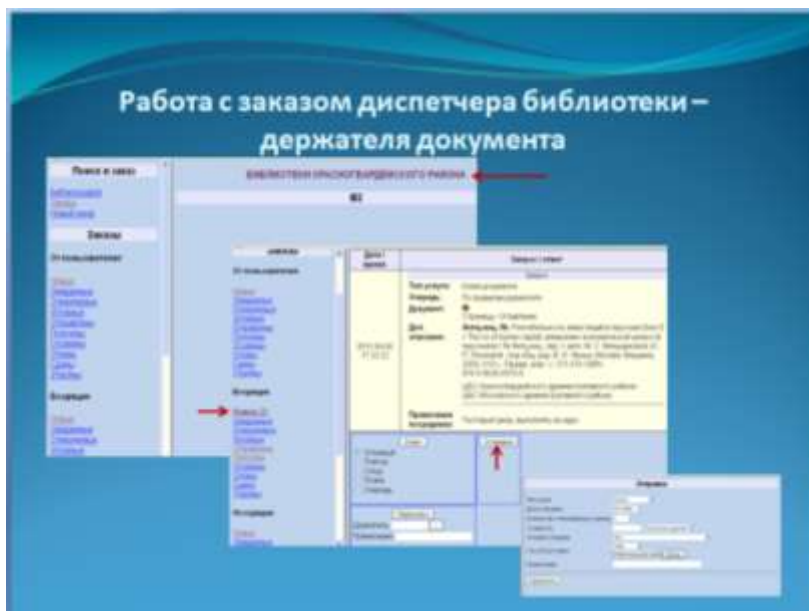


Рис. 14.



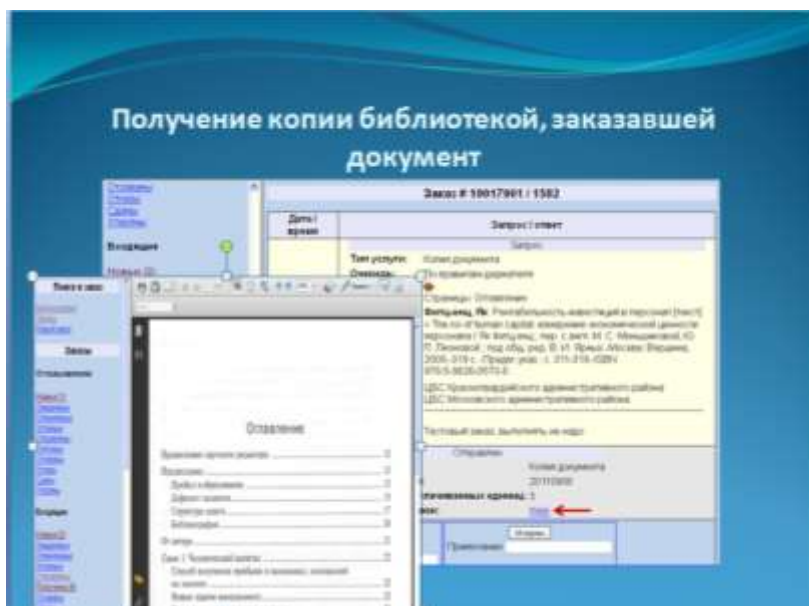
Диспетчер библиотеки-держателя документа принимает заказ на своей странице ARMA, делает копию документа и оформляет отправку копии. (Рис. 15)

Рис. 15



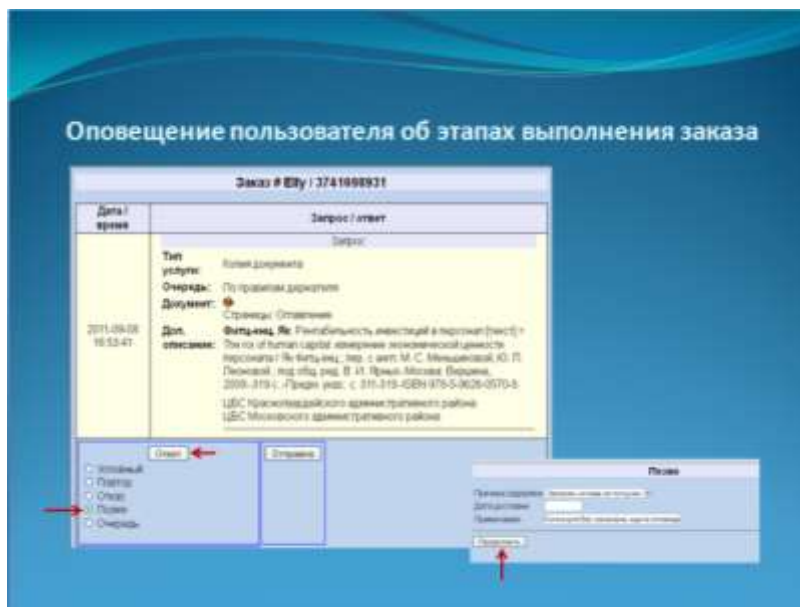
Диспетчер библиотеки –заказчицы отслеживает выполнение заказа на копию, пересланного библиотеке-держателю. Отсканированная копия документа размещается прямо в ARMe, откуда она может быть распечатана или сохранена. Доступ к копии осуществляется путем активации гиперссылки в форме заказа. (Рис. 16)

Рис. 16



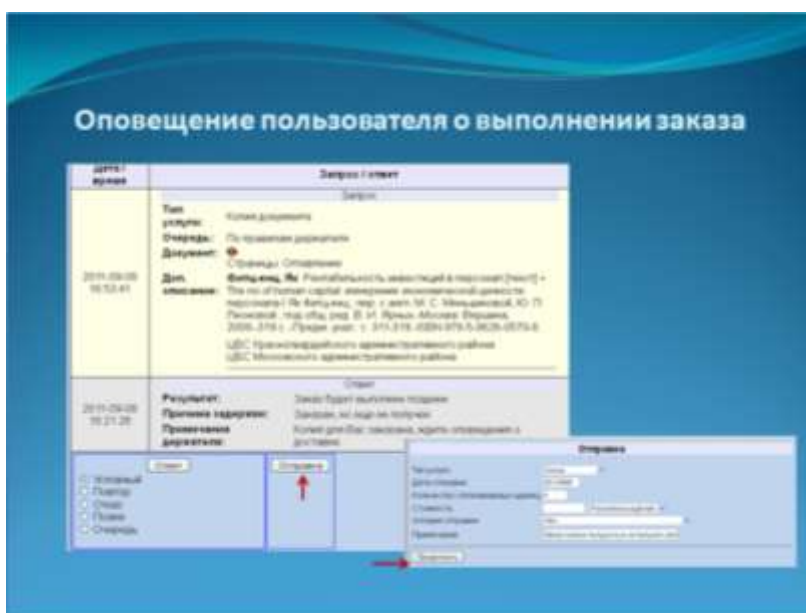
Диспетчер библиотеки, где пользователь хочет получить копию, оповещает пользователя обо всех этапах выполнения заказа. Так, после передачи заказа библиотеке-держателю диспетчер, используя форму заказа, активируя кнопки «позже» - «ответ», сообщает заказчику, что копия заказана. (Рис. 17)

Рис. 17



О получении копии диспетчер также сообщает пользователю через АРМ. (Рис. 18)

Рис. 18



Пользователь, просматривая раздел «Мои заказы» в личном кабинете, видит на каком этапе находится его заказ. После получения сообщения о доставке копии он может забрать ее. (Рис. 19)

Рис. 19



Сообщения о невозможности выполнения заказа с разъяснениями причин делаются также на АРМе, а пользователь видит их в своем личном кабинете.

По той же технологии обслуживаются заказы на доставку изданий по межбиблиотечному абонементу.

Особенностью организации сервисных служб является то, что они существуют как Единые городские службы. Центральная городская публичная библиотека им. В. В. Маяковского как головной сетевой центр Корпоративной сети общедоступных библиотек разрабатывает технологию работы сервисных служб, документацию, проводит обучение и переобучение специалистов, ведет общую статистику услуг. Для работы службы МБА используется специальный транспорт, т. е. доставка и возврат изданий производится централизованно.

После перехода служб ДД и МБА в 2010 г на новую технологию работы количество заказов выросло по сравнению с 2009 г. на копии в 4 раза и на доставку документов в 3, раза. Показатели за 8 месяцев 2011 года уже превысили показатели за 2010 г. (Рис. 20)

Рис. 20



Наши сервисные службы, по сути, сейчас делают первые шаги. Однако опыт работы, накопленный нами за прошедший год, показывает, что сервисы, предоставляемые на портале, комфортны для пользователей и востребованы ими.