

ТЕХНОЛОГИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ УДАЛЕННЫХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ В НАЦИОНАЛЬНОЙ БИБЛИОТЕКЕ БЕЛАРУСИ

Курилина Л.М.

Заведующая отделом МБА и ДД НББ

Мыльникова Л.М.

Главный библиотекарь отдела библиотечно-информационных технологий НББ

Твердохлебова Ю.Б.

Главный библиотекарь отдела библиотечно-информационных технологий НББ

Минск, Республика Беларусь

Национальная библиотека Беларуси (НББ) выполняет функцию национального центра МБА и ДД. Ежегодно она получает около 20 тыс. заказов от 750 библиотек и учреждений, в том числе – от 100 зарубежных. Партнерами библиотеки являются около 80 абонентов в 14 странах мира. Особенно активное сотрудничество связывает НББ с библиотеками Российской Федерации, Украины, Польши, Литвы, Латвии, Германии. Подписание «Соглашения о создании системы МБА государств – участников СНГ» способствовало возобновлению партнерских отношений с крупнейшими библиотеками этих государств, что, в свою очередь, открыло новые перспективы в использовании региональными центрами республики фондов зарубежных библиотек.

Технология обслуживания абонентов МБА находится в прямой зависимости от ряда факторов, включающих:

- техническую оснащенность, как заказчика, так и исполнителя услуг;
- наличие соответствующего программного обеспечения, позволяющего осуществлять автоматизированный заказ и его исполнение;
- доступ к современным телекоммуникационным каналам передачи информации.

Библиотеки Беларуси имеют различный уровень технического и программного обеспечения. Например, состояние автоматизации в сети публичных библиотек можно проиллюстрировать диаграммой (рис. 1):

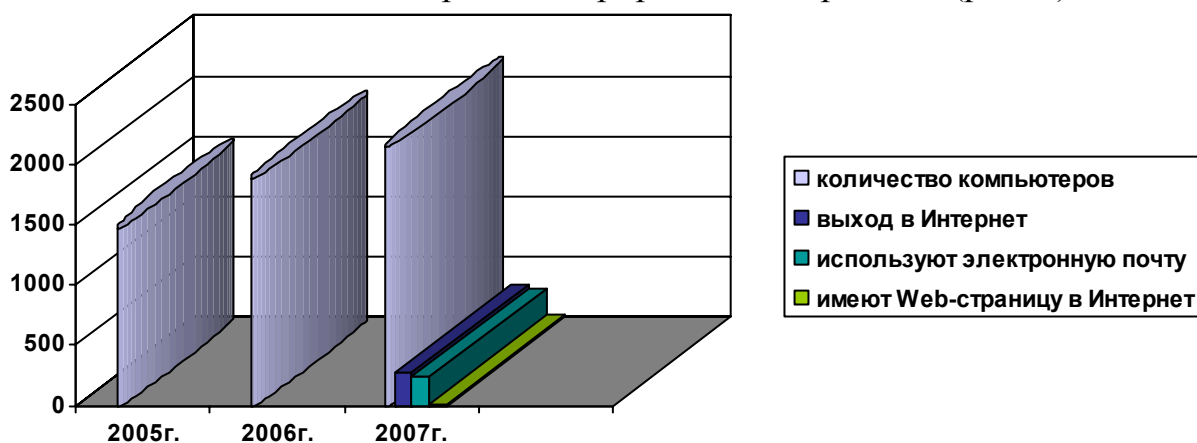


Рис. 1. Уровень автоматизации публичных библиотек

Совокупность перечисленных факторов определяет наличие следующих режимов обслуживания абонентов МБА и ДД:

– традиционный – пересылка бумажных бланков-заказов и документов по почте;

– смешанный – получение запроса по электронной почте и отправка документа обычной почтой;

– электронный – получение запроса через портал НББ и отправка документа пользователю электронной копии документа в виде файла.

Характерно, что 60% заказов поступает в НББ в традиционном, 39% – в смешанном и лишь 1% в режиме электронной доставки. Доля электронной доставки документов пока еще невелика, что является следствием недостаточной технической обеспеченности региональных библиотек, приверженности библиотекарей на местах к традиционным способам работы и предпочтения большинством заказчиков получать электронные версии целых книг, а не их фрагментов.

Количество заказов, выполняемых службой МБА НББ, остается достаточно стабильным на протяжении ряда лет (рис. 2):¹

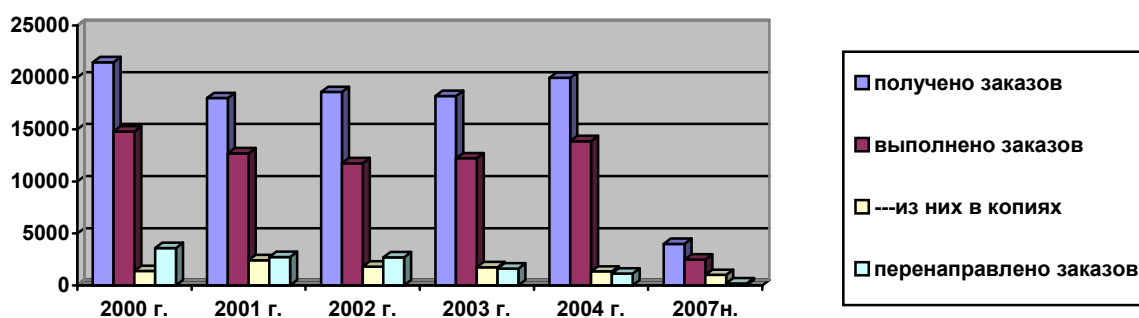


Рис. 2. Среднестатистические показатели деятельности службы МБА и ДД НББ

С 2004 г. услуги по МБА стали предоставляться не только юридическим, но и физическим лицам благодаря созданию службы электронной доставки документов (ЭДД). Она представляет собой программно-технологический комплекс, основанный на преобразовании потока запросов в форме вторичной информации в полнотекстовую. Иными словами, это использование электронных версий документов и глобальных компьютерных сетей для оптимизации доставки документов пользователю.

ЭДД позволяет любому пользователю, имеющему доступ в Интернет, направить по электронной почте заказ в библиотеку. Получить заказ можно через несколько дней, открыв свой электронный почтовый ящик. Объемы информации, пересылаемые по сети Интернет, ограничивают заказ 15-тью страницами текста. С момента создания службы ЭДД ее услугами

¹ В период переезда в новое здание обслуживание абонентов МБА было приостановлено и возобновлено во втором квартале 2007 г.

воспользовались жители Беларуси, России, Германии, Польши, Литвы, Франции, Канады.

Строительство нового здания библиотеки открыло новые перспективы по оптимизации внутренних технологических процессов службы МБА.

На этапе проектирования автоматизированной библиотечно-информационной системы, которое осуществлялось белорусским унитарным предприятием «АГАТ-СИСТЕМ», библиотекой были сформулированы требования к информационно-технологической составляющей процессов обслуживания по МБА. Среди задач, выполняемых в рамках данной подсистемы, было выделено пять основных. Во-первых, это формирование и ведение банка данных индивидуальных и коллективных абонентов, что включает в себя создание и редактирование записей с установочной информацией абонентов, накопление изменений. Во-вторых, – формирование и ведение банка данных заказов абонентов, в котором осуществляется накопление информации по заказам с привязкой к абоненту, а также сохранение информации о выполнении или невыполнении заказа. В-третьих, – обработка заказов абонентов, включающая поиск абонентов, перенаправление заказов в другие библиотеки, проверку абонента МБА на наличие задолженности. В-четвертых, – отправка и прием документов по заказам абонентов в части формирования сопроводительной документации. В эту же подсистему была заложена задача электронной доставки документов.

Для организации баз данных АБИС используется СУБД ORACLE, что обеспечивает высокий уровень защиты данных. Модуль «МБА» предоставляет возможность выполнять следующие функции НББ-исполнителя:

- регистрировать индивидуальных и коллективных абонентов МБА и ММБА;
 - использовать для поиска библиографической информации о заказываемом документе базу данных электронного каталога НББ;
 - регистрировать полученные запросы и отправлять их для выполнения в отделы фондохранения;
 - фиксировать состояние заказа («принят», «подготовлен», «отправлен»);
 - фиксировать данные о документах, отправленных заказчиком;
 - перенаправлять запросы в другие библиотеки;
 - фиксировать и высылать отрицательные ответы;
 - отслеживать сроки выдачи и возврата документов;
 - формировать формуляр абонента МБА;
- Функции НББ-заказчика в модуле «МБА»:
- формирование и отправка запросов в другие библиотеки по электронной почте или вывод на печать соответствующих форм;
 - фиксирование данных о выполнении запросов и возвращении документов в библиотеки
 - регистрация получения отрицательного ответа.

Уведомление пользователей НББ о получении документов/отказов Модуль «МБА» предоставляет возможность:

- редактировать формы и тексты шаблонов;
- формировать и печатать различные статистические отчеты и сопроводительные документы.

При разработке технологического цикла обслуживания удаленных пользователей по МБА было принято решение создать отдельный вид пропуска – билет «МБА». Данный билет выдается абоненту МБА г. Минска (ответственному лицу) и дает право на:

- *проход* через контрольно-пропускной пункт НББ
- *поиск* информации о необходимых документах в электронном каталоге (ЭК), а также в имидж-каталоге, представляющем собой электронную версию генерального алфавитного каталога НББ;
- *заказ* документов по МБА;
- *вынос* документов, выданных на кафедре выдачи МБА, за пределы НББ.

Можно выделить ряд условий для качественного выполнения заказов по МБА:

- упрощение проверки библиографического описания документа;
- оперативное определение места хранения необходимого документа;
- ускорение передачи и обработки заказов и ответов;
- быстрая доставка документа заказчику;
- сокращение объема работы, связанной с выдачей и возвратом документов по МБА.

Среди проблем, влияющих на эффективность функционирования МБА и ДД, можно отметить: значительное отставание по времени процессов выполнения платных заказов от получения информации об их оплате (неотлаженность механизмов взаимодействия службы МБА и ДД и бухгалтерии); отсутствие механизмов осуществления оплаты за услуги на расчетный счет, в том числе и из-за рубежа (интернет-платежи); отсутствие полноценного (физического и информационного) доступа к электронным версиям документов из фондов НББ для предоставления копий заказчику.

Развитие службы МБА и ДД сопряжено с решением следующих задач:

- разработка и внедрение программного обеспечения для осуществления заказа по МБА и на ЭДД непосредственно из ЭК НББ, доступного на сайте;
- создания электронной библиотеки, которая с помощью корпоративных национальных и международных сетей связи позволит объединить оцифрованные информационные ресурсы библиотек страны;
- организация корпоративной службы ЭДД на базе сводного электронного каталога библиотек Беларуси.