

***Дискуссионная площадка: «Порталы, платформы и среды для развития информационных услуг библиотек»***

---

doi: 10.18720/SPBPU/2/k19-150

**СЕРВИСЫ ДИСТАНЦИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ  
ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ПОРТАЛА ОБЩЕДОСТУПНЫХ  
БИБЛИОТЕК САНКТ-ПЕТЕРБУРГА: СОВРЕМЕННОЕ  
СОСТОЯНИЕ, ПРОБЛЕМЫ, ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ**

**REMOTE SERVICE USERS OF THE PORTAL OF ST.  
PETERSBURG PUBLIC LIBRARIES: CURRENT STATE,  
PROBLEMS, DEVELOPMENT PROSPECTS**

*Кузнецова Элла Германовн, заведующая сектором Центральной городской публичной библиотеки им. В. В. Маяковского, Санкт-Петербург, e.kuznecova@cspb.ru*

*Kuznetsova Ella, Head of sector, Mayakovsky Central city public library, St.Petersburg, e.kuznecova@cspb.ru*

**Аннотация.** Портал общедоступных библиотек Санкт-Петербурга как комплексная система библиотечного и справочно-библиографического обслуживания читателей региона. Особенности сервисов документного, библиотечного и информационно-библиографического обслуживания пользователей, существующие проблемы и первоочередные задачи развития данных услуг.

**Abstract.** Portal of public libraries of St. Petersburg as a comprehensive system of library and reference and bibliographic services to readers of the region. Features of documentary, library and information-bibliographic services for users, existing problems and priorities for the development of these services.

**Ключевые слова.** Общедоступные библиотеки, дистанционное обслуживание, межбиблиотечный абонемент, электронная доставка документов, виртуальная справочная служба, бронирование изданий

**Keywords.** Public libraries, remote maintenance, interlibrary subscription, electronic delivery of documents, virtual reference service, booking

Одним из приоритетных направлений развития современной библиотеки является создание эффективных инструментов обслуживания удаленных пользователей, как библиотечного, так и информационного. Эффективность этих инструментов во многом зависит от системности подхода в их разработке и использовании.

Важнейшей задачей Корпорации общедоступных библиотек Санкт-Петербурга с самого начала ее организации являлось именно создание удобной для пользователей и качественной системы дистанционного обслуживания пользователей, включающей в себя все основные элементы традиционного библиотечно-информационного обслуживания.

Современному пользователю нужна оперативная качественная информация и комфортность ее получения, в т. ч. сокращение времени на ее поиск, а также возможность максимально удобно получить доступ к найденным источникам. Внедрение в практику информационно-библиотечного и справочно-библиографического обслуживания новых форм с использованием средств современной коммуникации позволяет значительно увеличить число посетителей библиотеки за счет расширения группы удаленных пользователей.

Единой точкой доступа ко всем этим инструментам является портал Общедоступных библиотек Санкт-Петербурга. На протяжении 10 лет своего существования портал пережил не одну модернизацию, и был полностью обновлен 2 года назад. На сегодняшний день он максимально приближен к состоянию системы комплексного библиотечно-информационного обслуживания читателей города. Элементы этой системы интегрированы и взаимосвязаны.

Системность и комплексность дистанционного обслуживания предполагает включение в него документального, библиотечного и библиографического обслуживания (в том числе предоставление традиционных библиотечных услуг в режиме онлайн), обеспечение доступа к библиографическим, фактографическим ресурсам и документальным массивам, интерактивные и коммуникативные сервисы.

Рассмотрим основные элементы этой системы и особенности их реализации на портале общедоступных библиотек:

1. Библиографические ресурсы библиотек Санкт-Петербурга представлены сводным электронным каталогом и аналитической библиографической базой данных (с возможностью простого и расширенного поиска), а также доступом к электронным каталогам трех городских библиотек.

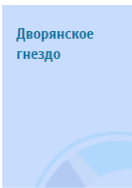
**КАТАЛОГ**

Издания Статьи

Поиск изданий Введите часть названия, автора, тему, издательство или ISBN ?

В наличии [Расширенный](#)

Результаты поиска. Найдено 1 553 723 Сортировка: По дате поступления (по убыванию) ▾

	<b>Дворянское гнездо.</b> Книга для чтения с комментарием на английском языке <span style="float: right;">В наличии 1 экз.</span> Автор: Тургенев Иван Сергеевич Тематика: Русская литература – Проза (19 в.) Издательство: Русский язык (М.) Год издания: 1978
---	---

Для удобства пользователя в каталоге созданы консолидированные библиографические записи на издания. Запись также содержит актуальные сведения о наличии экземпляров издания в библиотеках, с возможностью сразу же ознакомиться с расположением нужной библиотеки, режимом ее работы и минимальной справочной информацией о ней.



Тип издания: Книги

ISBN: 978-5-906940-62-9

Шифр: 3490-8069-2393-8403-7113

[Полное библиографическое описание](#)

Курпатов, Андрей Владимирович (психотерапевт; 1974- ).

Красная таблетка. Посмотри правде в глаза! [Текст] : книга для интеллектуального меньшинства : абсолютно не рекомендована тем, кто готов по любому поводу оскорбиться / доктор Андрей Курпатов. – Санкт-Петербург : Капитал, 2019. – 343, [2] с. – (Академия смысла). – ISBN 978-5-906940-62-9 (в пер.) : б. ц.

#### Наличие в библиотеках

##### Адмиралтейский район

- Библиотека им. А. С. Грибоедова (Садовая ул., 33) В наличии 0 из 1 экз.
- Библиотека им. К. А. Тимирязева (ул. Шкапина, 6) В наличии 0 из 1 экз.
- Библиотека "Старая Коломна" (Никольская пл., 2) В наличии 0 из 1 экз.
- Библиотека "Екатерингофская" (ул. Циолковского, 7) В наличии 0 из 2 экз.

##### Василеостровский район

- Библиотека № 2 им. Л. Н. Толстого (6 линия, 17) В наличии 1 экз.
- Библиотека № 1 им. Н. Г. Чернышевского (пр. КИМа, 4) В наличии 0 из 1 экз.
- Центральная районная библиотека им. М. В. Ломоносова (ул. Нахимова, 8/3) В наличии 1 экз.

##### Красногвардейский район

2. Фактографические ресурсы на сегодняшний день представлены, в основном, правовыми и социально-значимыми ресурсами: справочниками «Защита прав человека», дайджестом «Социально значимая информация» и др., а также краеведческими ресурсами, например, путеводителем по ресурсам петербурговедения, содержащем сведения о собраниях соответствующей тематики, которыми располагают библиотеки, музеи и другие организации города.
3. Основным документальным массивом, доступ к которому возможен через портал, сейчас является Электронная библиотека (ЭБ) Корпоративной сети общедоступных библиотек Санкт-Петербурга. Сейчас пользователям доступны около 3 тысяч изданий из 18 коллекций, включающих коллекции редких нот, книг петербурговедческой тематики, коллекций редких книг 9 централизованных библиотечных систем, и др. До 2019 г. для обеспечения работы электронной библиотеки использовалась международная бесплатная программа ResCarta.Web с открытым программным кодом. На данный момент готовится перевод ЭБ на собственное программное обеспечение, разработанное специалистами ЦГПБ им. В. В. Маяковского. Что даст пользователям новый функционал ЭБ:
  - единый механизм поиска для всех коллекций электронного фонда;
  - свободный онлайн-доступ к документам;
  - возможность чтения документов как из оболочки ЭБ, так и путем их «скачивания» документов (в соответствии с нормами авторского права);
  - библиографические данные доступны для всех документов и для любого поиска;
  - полнотекстовые данные доступны в отношении всех документов, имеющих текстовый слой, и для любого поиска.
4. Элементом библиотечного обслуживания на портале является электронный формуляр читателя, где отражаются сведения о выданных изданиях, библиотеках, где они были получены и сроках сдачи. Доступ к электронному формуляру осуществляется через личный кабинет. С помощью электронного формуляра также можно самостоятельно продлить срок пользования изданиями на 2 недели.
5. Предоставление традиционных библиотечных услуг на портале реализовано в виде сервисов бронирования изданий, межбиблиотечного абонемента (МБА) и электронной доставки

документов (ЭДД). Эти услуги предоставляются зарегистрированным на портале пользователям. Причем, если получение забронированного или заказанного по МБА издания возможно только для реальных читателей библиотек, то заказ и получение электронной копии не зависит от наличия у пользователя читательского билета. Модуль заказа изданий и копий интегрирован с электронным каталогом, заказ производится буквально в три клика мышки.

Красная таблетка. Посмотри правде в глаза!. Книга для интеллектуального меньшинства : абсолютно не рекомендована тем, кто готов по любому поводу оскорбиться

Автор: Курпатов Андрей Владимирович



Другие названия: Посмотри правде в глаза!

Тематика: Психология личности, Консультативная психология

Издательство: Капитал (Санкт-Петербург)

Серия: Академия смысла

Год издания: 2019

Объем: 345 с.

Язык: русский

Тип издания: Книги

ISBN: 978-5-906940-62-9

Шифр: 5490-8069-2395-8405-7113

[Полное библиографическое описание](#)

Доставка

Бронирование

Копия

Заказ услуг возможен только для изданий, которые в каталоге отражаются как имеющиеся в наличии. При заказе пользователь видит краткие правила предоставления услуги. Сам заказ размещается в личном кабинете пользователя, где в дальнейшем отражаются все действия с заказом, производимые библиотеками. Также эти действия сопровождаются оповещениями, поступающими на почту заказчика.

Услуги бронирования и доставки изданий бесплатные, услуга электронной доставки имеет две разновидности: пользователь может заказать копию с доставкой в конкретную библиотеку и получить ее там бесплатно (по сути, это вариант межбиблиотечного абонемент с использованием телекоммуникационных технологий), или заказать копию с доставкой непосредственно в личный кабинет (услуга платная). Если первый вариант доставки доступен только пользователям, находящимся непосредственно в Петербурге, то второй вариант предполагает доступность получения копии в любой точке мира. На сегодняшний день этот сервис открывает фонды 200 наших библиотек абсолютно всем пользователям. Услуга ЭДД делает доступными для удаленных пользователей фонды, иногда уникальные, самых небольших филиалов районных ЦБС.

6. Библиографическое обслуживание на портале общедоступных библиотек представлено сервисом Службы виртуальной справки. Специалисты, работающие в Службе, выполняют по запросам пользователей все типы библиографических справок: адресные,

тематические, фактографические, уточняющие, а также дают консультации по работе с информационными ресурсами. В апреле 2019 г. Служба перешла на использование новой платформы, интегрированной с порталом общедоступных библиотек. Сейчас пользователь, получивший ответ на свой запрос, может непосредственно из формы ответа забронировать рекомендованные ему издания или заказать электронные копии статей.

Малышкина, О. В. Приключения котенка Брысь [Текст] : [повесть-сказка : для младшего школьного возраста] / Ольга Малышкина ; [худож. Е. Зарубина]. – М. : Издательство Кетлеров, 2017. – 151 с. : цв. ил. – 6+.

Ответ подготовлен специалистом справочно-библиографической службы СПб ГБУ "Невская централизованная библиотечная система"

#### Прикрепленные издания и статьи



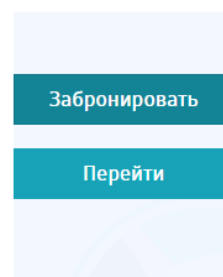
Брысь, или Один за всех, и все за одного



Брысь, или Приключения одного м.н.с.



Брысь, или Кот Его Высочества



Невероятные приключения Брысь в пространстве и ...

7. Интерактивность и коммуникативность сервисов на портале обеспечивается наличием обратной связи пользователь-исполнитель. В форме заказа любой из услуг, включая сервис виртуальной справки, есть поле для отправки сообщения. Сообщение с вопросом или комментарием по ходу выполнению услуги может отправить как пользователь, так и исполнитель. Этот инструмент позволяет уточнять детали исполнения заказа, разрешать возможные конфликтные ситуации, а в виртуальной справке также способствует максимальной персонализации ответа. Так как в работе у библиотеки одновременно находится не один заказ, появление такого сообщения сопровождается почтовым оповещением для оператора. Поле «сообщение» является открытым в течение 10 дней после завершения работы с заказом.



Аврамова Елена Викторовна  
14 мая 2019 16:37

Здравствуйте, Марина Александровна! Пожалуйста, уточните, Вас интересуют данные по России? И что подразумевается под термином "электронные библиотеки" – оцифрованные коллекции библиотек, или полнотекстовые базы данных (например, "ЛитРес")?

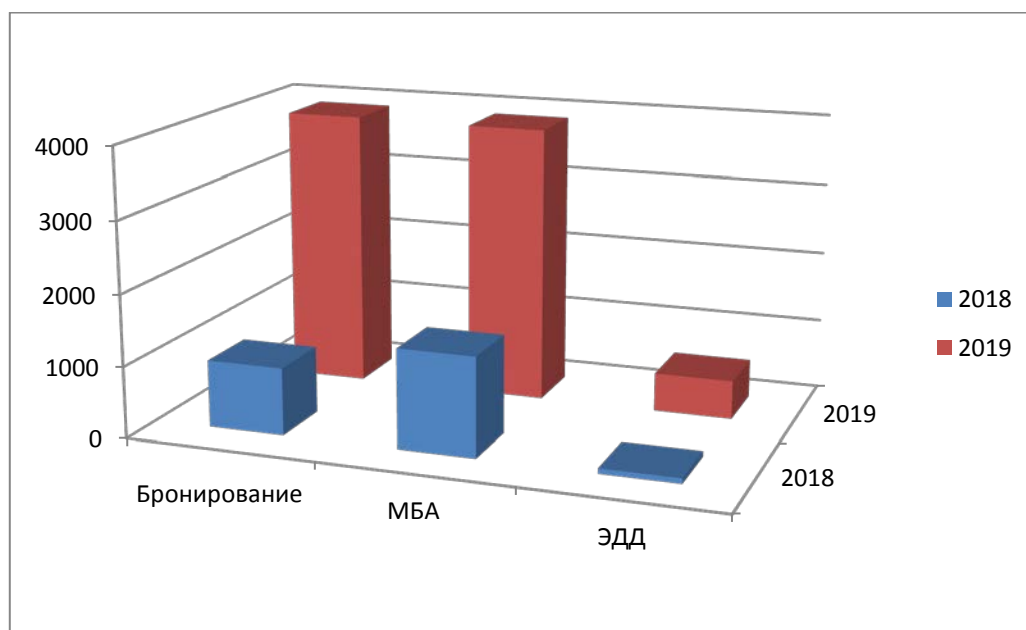


Желонкина Марина Александровна  
14 мая 2019 16:55

Большое спасибо за отклик, Елена. Для примера, можно взять ваш сайт общедоступных библиотек Санкт-Петербурга, где людям, также, необходимо зарегистрироваться для пользования сайтом. Меня, скорее, интересуют оцифрованные коллекции библиотек.

Такой вид связи с пользователем может служить также и инструментом управления качества работы системы, так как в сообщениях заказчики имеют возможность оценить сервис, указав на его удобства или недостатки.

На то, что выбранный формат предоставления дистанционных услуг удобен для пользователей, свидетельствует рост показателей. За первые пять месяцев 2019 г. от пользователей поступило 3902 заказов на бронирование изданий (за тот же период 2018 г. – 943 заказа), по МБА - 3882 заказа (1397), на электронные копии - 542 заказа (63).



В работе сервисов дистанционного обслуживания, безусловно, существуют проблемы, которые требуют особого внимания и обуславливают дальнейшие задачи развития. Безусловно, каждая из проблем развития – комплексная и требует такого же комплексного решения, однако условно причины проблем в дистанционном обслуживании можно разделить на три группы (по основному фактору): технические, организационные и психологические.

**Организационные проблемы** связаны с выработкой единых решений в работе и строгом соблюдении технологии работы. Одной из серьезных организационных проблем предоставления дистанционных услуг является, например, несоответствие реального состояния фондов библиотек его

отражению в сводном каталоге. Издание, имеющее статус «в наличии», которое заказывает читатель в рамках того или иного сервиса, по факту, во время выполнения услуги может быть не обнаружено на месте его хранения, что приводит к отказу в выполнении услуги. Для снижения количества таких отказов необходимы, во-первых, выработка единого решения о присвоении в АБИС «Ирбис» статусов изданиям, которые не могут быть выданы читателям (еще не поступили в отдел; находятся в процессе списания; их местонахождение неизвестно и т. п.), и, во-вторых, регулярная работа с фондом. Сейчас эта задача находится в стадии решения.

Второй организационной проблемой становится возрастающее количество заказов, которые требуют все больших трудозатрат на их обработку и выполнения. Решением здесь может стать привлечение к работе с заказами большего количества специалистов, что предполагает проведение соответствующего обучения сотрудников. Необходимо принимать во внимание, что среди филиалов ЦБС существуют библиотеки с небольшим количеством персонала, и в таких библиотеках должна существовать абсолютная взаимозаменяемость по каждой из услуг.

**Технические проблемы** связаны с недостатками программно-технологической оболочки или необходимостью внедрения нового сервиса или доработки уже существующего. Их можно решить путем разработки и внедрения соответствующих программно-технических решений. Для портала Общедоступных библиотек сейчас существует несколько проблем такого характера:

1. Невозможность выдать читателю на дом книгу, полученную в рамках услуги межбиблиотечного абонеента из библиотеки другой системы. Изначально проблема носила организационный характер, однако, после принятия соответствующего решения она перешла в разряд задач, которые ждут технического решения.
2. Отсутствие на портале каталога периодических изданий делает невозможным для читателей забронировать или заказать по межбиблиотечному абонементу нужный номер журнала. В настоящее время ведется подготовительная работа для решения задачи размещения на портале сводного каталога периодики.
3. На портале размещена корпоративная аналитическая библиографическая база данных статей. После проведенного поиска у пользователя есть возможность заказать электронную копию статьи, представленной в базе данных. Однако, на сегодняшний день, далеко не каждый такой заказ у нас есть возможность выполнить. Библиографическая запись в этой БД не имеет привязки к конкретному держателю, более того, часть библиографических записей относятся к журналам, которые уже списаны из фондов всех



районных и городских библиотек. Соответственно, по заказу на такую статью пользователь получит отказ. Решением этой проблемы станет интеграция базы данных статей со сводным каталогом периодики. При этом доступными для заказа станут только статьи из журналов, имеющих в фондах библиотек. Статьи из списанных журналов будут отражаться в результатах поиска и могут быть в дальнейшем использованы как справочная информация.

**Психологические проблемы** проявляются как со стороны сотрудников библиотек, так и со стороны пользователей и также влияют на количество отказов по услугам. Специалисты библиотек, задействованные в работе сервисов, должны владеть всеми технологиями работы, знать об особенностях предоставления той или иной услуги, уметь решить возможную конфликтную ситуацию с пользователем. Отсутствие профессиональной дисциплины, невнимательность, неумение грамотно общаться с пользователем – все это может негативно сказаться на результате выполнения услуги. Руководители служб бронирования, централизованных МБА и ЭДД регулярно проводят мониторинг заказов, выявляют и анализируют проблемные заказы, проводят индивидуальную работу с исполнителями заказов.

Со стороны заказчика также могут возникнуть проблемы. Зачастую они связаны с просьбами предоставить то, что не предусмотрено данной услугой, например, создать и передать электронную копию издания полностью, или требование выдать на дом издание, с которым можно работать только в читальном зале и т. п. Чаще всего это происходит из-за невнимательности (заказывая услугу, не обращают внимание на информацию о ней), иногда – в надежде на то, что правила можно «обойти», если очень попросишь. В таких случаях возможно лишь индивидуальное разъяснение особенностей услуги, минимизировать такие проблемные заказы пока не представляется возможным.

Резюмируя вышесказанное, можно подвести следующие итоги: Корпорацией общедоступных библиотек Санкт-Петербурга создана комплексная система библиотечного обслуживания читателей региона, включающая систему дистанционного библиотечного и справочно-библиографического обслуживания. Сервисы дистанционного обслуживания реализованы на портале Общедоступных библиотек и функционируют. В перспективе предполагается их развитие, в т. ч. внедрение новых библиографических продуктов и технологическое совершенствование услуг межбиблиотечного абонемента и электронной доставки документов.

#### **СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ**

1. Амлинский Л. З. Дистанционное библиотечно-информационное обслуживание: каким ему быть? // Научные и технические библиотеки. – 2012. - № 11. – С. 18-24.

2. Дворкина М. Я., Елицина Е. Ю. Дистанционное библиотечное обслуживание: сущность и реализация в современных условиях // Библиотековедение. – 2015. - № 5. – С. 38-43.
3. Кузнецова, Элла Германовна. Проблемы совершенствования реализации сервисов дистанционного обслуживания в библиотечной корпорации // Информационное обслуживание в век электронных коммуникаций - 2018 : XIII Всероссийская научно-практическая конференция "Электронные ресурсы библиотек, музеев, архивов", 1-2 ноября 2018 года, Санкт-Петербург : сборник материалов / Ком. по культуре Санкт-Петербурга, Центр. гор. публ. б-ка им. В. В. Маяковского ; [ред.-сост.: И. Е. Прозоров]. - Санкт-Петербург : Центральная городская публичная библиотека им. В. В. Маяковского, 2018. – С. 97-107.
4. Прозоров И. Е. Электронная библиотека Корпоративной сети общедоступных библиотек Санкт-Петербурга // Петербургская библиотечная школа. – 2017. – Спецвыпуск (ноябрь). – С. 49–54.
5. Штепа Ю. Н. Опыт построения полнотекстовой электронной библиотеки // Информационное обслуживание в век электронных коммуникаций : XI Всероссийская научно-практическая конференция «Электронные ресурсы библиотек, музеев, архивов», 2-3 ноября 2016 г., Санкт-Петербург / ЦГПБ им. В. В. Маяковского. - Санкт-Петербург, 2016. - С. 263-265.