

О реорганизации обслуживания читателей в Главном здании РНБ

В Российской национальной библиотеке завершился определенный исторический период в организации обслуживания ее читателей, связанный с комплексной системой общих и научных отраслевых залов. Настоящая статья знакомит с историей организации отраслевых научных залов в РНБ, дает краткую характеристику состояния этих залов в начале XXI в., обосновывает стратегическую цель их реорганизации.

В центре внимания статьи - проблемы комплексного обслуживания в новом Универсальном читальном зале Главного здания РНБ, формирования его справочного аппарата, модернизации выставочной деятельности и трансформации обслуживания пользователей зала документами из основных фондов Библиотеки.

28 августа 2006 г. в Главном здании РНБ (ул. Садовая, 18) был открыт для читателей Универсальный зал (УЧЗ), разместившийся в бывшем научном зале технической и медико-биологической литературы, отремонтированном и оснащенный новыми техническими средствами в соответствии с современными требованиями. Завершился определенный исторический период в организации обслуживания читателей РНБ, связанный с комплексной системой общих и научных отраслевых залов.

■ Из истории создания отраслевых научных залов (НЧЗ)

Организация НЧЗ исторически связана с дифференциацией обслуживания, произошедшей в Императорской Публичной библиотеке в 1860-е гг., и с созданием в то время подсобной библиотеки читального зала. В 1920-е гг., в связи с ростом посещаемости ГПБ, в ней были организованы четыре пункта выдачи литературы из подсобного фонда, сначала универсальные - для распределения читательских потоков, а с 1934 г. – отраслевые (I – социально-экономической литературы, II – искусства, литературы, языкознания и народного образования, III – естественных наук и медицины, IV – физико-математических, химических наук и техники). При этом за каждым пунктом был закреплен штат сотрудников во главе с заведующим.

С начала 1950-х гг. обслуживание по отраслям знаний было переведено в отдельные залы, где обслуживание читателей велось с учетом их специальности и образовательного уровня. Отраслевое обслуживание читатели оценивали как безусловное и значительное улучшение работы библиотеки. Отраслевая специализация библиотекарей стала обеспечивать более глубокое знание фонда по содержанию, уменьшилось количество отказов, рациональнее стала библиотечно-библиографическая работа.

■ Состояние НЧЗ в начале XXI века

К началу 2006 г. посетители Главного здания РНБ обслуживались через систему четырех отраслевых НЧЗ, совокупный подсобный фонд которых составлял на 01.01.06 г. 114 894 экз., в том числе книг – 90 603 экз., журналов и продолжающихся изданий – 4 975 экз. (390 названий), авторефератов – 19 316 экз., газет около 30 наименований. НЧЗ с февраля 2003 г. обслуживали не только специалистов с высшим образованием, но и читателей с билетами Общих и Юношеского залов (ОЧЗ и ЮЧЗ), то есть фактически всех граждан, начиная с 14-летнего возраста. Осуществлялось многоаспектное справочно-библиографическое обслуживание читателей библиотеки, велась постоянная выставочная

работа, удовлетворялись запросы пользователей по МБА и ММБА. Общая посещаемость НЧЗ в 2005 г. составила 182 196 чел., из них подсобный фонд посетили 93 917 чел., использовали бронеполки (заказ и выдача изданий из основных фондов) – 88 279 чел. За апрель 2006 г. (наиболее показательный месяц из предшествующих периоду перемещения подсобного фонда) посещаемость НЧЗ составила более 15 тыс. чел., то есть свыше 500 чел в день, книговыдача – более 100 тыс. экз., то есть более 3,5 тыс. экз. в день.

Анализ статистики выдачи контрольных листков в 2006 г. (январь, февраль, март, апрель) позволяет подтвердить вывод о том, что Главное здание в основном посещали читатели, имеющие высшее образование (читатели НЧЗ составляли 45 870 чел., читатели ОЧЗ –19 237 чел.). В Новом здании на Московском пр., 165, корп.2, читателей НЧЗ было примерно на треть меньше, чем читателей ОЧЗ (читатели НЧЗ составляли 46 814 чел., читатели ОЧЗ –72 158 чел.).

Выявленные особенности распределения читательских потоков были учтены в новом Профиле комплектования подсобных фондов: для УЧЗ предусмотрено преобладание научных монографий, научных трудов, энциклопедических и научно-популярных изданий, справочников, при сохранении комплектования учебных руководств и пособий ведущих вузов Москвы и Санкт-Петербурга.

Справочный аппарат НЧЗ был представлен системой карточных каталогов (АК, СК, топографические каталоги) и картотек (новых поступлений, журналов и газет, тематических выставок). Издания подсобных фондов с 2000 г. отражаются также в ЭК.

▪ **Стратегическая цель реорганизации НЧЗ**

Стратегическая цель реорганизации НЧЗ - улучшение обслуживания читателей за счет создания универсального подсобного фонда и актуализации его состава, организации открытого доступа ко всем частям фонда, в целом - существенное повышение оперативности и качества обслуживания подсобными фондами. Одновременно оптимизировано обслуживание основными фондами путем его централизации и расширения репертуара предоставляемых услуг. Существенно улучшены и условия труда сотрудников.

Организация обслуживания в УЧЗ

В соответствии со стратегической целью полностью реорганизована отраслевая система научных читальных залов. В помещении бывших НЧЗ-3 и НЧЗ-4 на основе четырех отраслевых НЧЗ создан единый универсальный подсобный фонд, формируемый в соответствии с новым Профилем комплектования.

Схема расстановки единого подсобного фонда УЧЗ основана на индексах ББК в варианте таблиц для научных библиотек, предусмотрена специальная навигация для читателей.

Полностью отменена система закрытого доступа к фондам, когда издания читателю снимал с полки и выдавал библиотекарь. Внедрена и успешно действует система открытого доступа к фонду УЧЗ. Читателям возвращена возможность самостоятельного поиска литературы, к их услугам – консультационная и библиографическая помощь дежурных библиотекарей непосредственно в зале и дежурных библиографов – в непосредственной близости от зала.

На антресолях УЧЗ для читателей дополнительно к подсобному фонду организован открытый доступ к периодике, в том числе - газетам, предоставляется консультационная

помощь дежурного библиотекаря.

В целях упорядочения работы УЧЗ подготовлен и утвержден дирекцией РНБ регламентирующий документ – «Порядок обслуживания читателей в УЧЗ». Сотрудники РНБ обслуживаются на общих с читателями основаниях, книги из фонда УЧЗ получают под залог служебного пропуска.

Очевидно, что одно из прогнозируемых негативных последствий организации открытого доступа к фонду – увеличение количества поврежденных и утерянных изданий, также неизбежны «застановки» изданий. В связи с этим осуществляется ряд мероприятий:

- организованы пункты дежурств библиотекарей для оформления выбранных читателями изданий, приема и оперативной расстановки в фонде возвращаемых читателями изданий;
- увеличено количество проверок фонда (до 4-х в месяц, то есть еженедельно);
- в читальном зале организовано видеонаблюдение;
- установлена специальная противокражная система, все издания снабжены особыми маркерами, препятствующими несанкционированному выносу из фонда; организовано рабочее место дежурного библиотекаря, совмещающего контроль за выносом изданий и справочные функции;
- организован участок оперативного ксерокопирования изданий из фонда УЧЗ непосредственно в помещении зала, что, несомненно, удобно, так как читатели избавлены от лишних трат времени, а более низкие, чем для основных фондов, расценки стимулируют потребление этой услуги и действуют профилактически в контексте сохранности фонда.

За сотрудниками единого коллектива УЧЗ сохраняются все функциональные обязанности по комплектованию, обработке новых поступлений, ведению каталогов и картотек, проверке фонда, списанию устаревшей литературы, организации выставочной работы, библиотечно-библиографическому обслуживанию; появились и дополнительные обязанности, связанные с консультационной работой, контролем за расстановкой изданий и сохранностью фонда.

Работа сотрудников зала регламентируется «Положением об УЧЗ», утвержденным дирекцией РНБ.

Организация справочного аппарата УЧЗ:

Алфавитные и систематические каталоги бывших НЧЗ соединены в единый АК и единый СК, которые расположены непосредственно в УЧЗ как для самостоятельной работы читателей, так и с помощью дежурного библиотекаря, в функции которого по-прежнему входит подобный вид деятельности. Кроме того, на площадке перед УЧЗ и в помещении УЧЗ размещено 16 компьютеров, предназначенных, прежде всего, для самостоятельной работы читателей. Из Ленинского зала на площадку перед УЧЗ перемещен участок доступа к электронному каталогу, где с помощью дежурных библиографов ИБО читатели осуществляют тематический поиск и шифровку требований на основные фонды. Рядом, в бывшем помещении иностранного журнального фонда, вновь открыты пункты отраслевого библиографического обслуживания, переведенные сюда из прежних отраслевых НЧЗ.

В настоящее время сотрудники ОФО и ОМА совместно вносят необходимые изменения в программу «Русская книга» для замены прежней отраслевой обработки новых поступлений на новую, централизованную, которая начнет применяться с 2007 г. Также

совместно сотрудники ОФО, Отдела комплектования, Планово-производственного отдела и др. вносят необходимые изменения в систему документации, планирования и отчетности. Кроме того, предстоит работа по созданию БД на новые поступления в подсобный фонд УЧЗ, что существенно ускорит поиск и необходимо для удобства читателей.

С января 2007 г. карточные читательские каталоги на фонд УЧЗ (АК и СК) будут законсервированы , но не изъяты из обращения вплоть до полного физического обновления подсобного фонда и его исчерпывающего отражения в ЭК, после чего справочное обслуживание будет осуществляться только в электронной форме.

В настоящее время библиографическое обслуживание читателей УЧЗ в Главном здании РНБ осуществляется различными подразделениями:

1. консультантами ИБО (по электронному каталогу);
2. отраслевыми библиографами ИБО (справки тематические, фактографические, адресно-библиографические и др.);
3. сотрудниками УЧЗ (консультирование ориентирующего характера относительно единого универсального подсобного фонда УЧЗ);
4. специализированное библиографическое обслуживание, осуществляемое в ИБО (Интернет-класс, Центр правовой информации), ОФО (РЖФ, Кабинет библиотековедения), специализированных отделах Главного здания (картографии, эстампов и др.).

Выставочная деятельность в УЧЗ:

Организация выставок, как эффективный способ раскрытия фондов, сохраняется и расширяется за счет дополнительных межотраслевых тематических выставок на базе объединенного подсобного фонда; активизируется работа по пропаганде новых поступлений, в связи с чем запланировано дополнительно использовать полочные площади в помещении Выставки новых поступлений (ВНП).

Обслуживание основными фондами

Одновременно с реорганизацией НЧЗ произошла трансформация обслуживания основными фондами, ранее осуществляемого по преимуществу непосредственно в отраслевых НЧЗ.

В настоящее время так называемые «бронеполки» всех четырех НЧЗ объединены в самостоятельное подразделение ОФО – группу выдачи изданий из основных фондов, размещенную на территории Ленинского зала. Группа осуществляет выдачу изданий из двух основных фондов – Русского (РКФ) и Иностранного (ИКФ) книжных фондов, организованы два пункта, общих для всех читателей. За читателями-докторами наук сохраняется право приоритетного обслуживания, как и в любых других читальных залах. Сотрудники РНБ обслуживаются на общих основаниях, получают заказанные издания под залог служебного пропуска.

Шифровка заявок на основные фонды осуществляется читателями либо самостоятельно с использованием любого из доступных читателям компьютеров, в том числе непосредственно в Ленинском зале, либо с помощью консультантов ИБО в Ленинском зале и на пункте возле УЧЗ. Запланирована подготовка дополнительных материалов навигационного характера.

Порядок приема требований от читателей, в том числе в Новое здание, и сроки их

выполнения сохранились. В полном объеме сохранились и все обязанности сотрудников бронеполка по обслуживанию читателей и обеспечению сохранности получаемых из фондов изданий. Работа читального зала регламентируется «Положением о группе выдачи изданий из основных фондов», утвержденном дирекцией РНБ.

Изменения в обслуживании основными фондами Главного здания не являются принципиально новыми для РНБ. Подобная система в течение нескольких десятилетий практиковалась в ООЧЗ и используется в настоящее время в Новом здании, то есть в целом не противоречит принятым в РНБ традициям. Кроме того, в новых условиях имеется возможность существенно расширить репертуар услуг, предоставляемых читателям, в связи с чем у сотрудников группы появляются дополнительные функции:

- обслуживание подсобным фондом иностранных словарей (в виде передвижки из фонда УЧЗ) – для удобства читателей, заказывающих издания из ИКФ, (ранее словари находились в подсобных фондах НЧЗ в непосредственной близости от бронеполка);
- обслуживание «передвижкой» из наиболее спрашиваемых справочных изданий, имевшихся в отраслевых НЧЗ в нескольких экземплярах;
- обслуживание читателей по MBA и ММБА (ранее эту работу осуществляли НЧЗ, функционально она связана с работой на бронеполках);
- первичное консультирование читателей при шифровке заявок на компьютерах группы;
- организация оперативного обслуживания читателей «передвижкой» РКФ (для удобства читателей некоторые издания из фонда РКФ, например, активно спрашиваемые «Законы Российской империи», расположены на стеллажах непосредственно в читательской зоне). В будущем «передвижка» может увеличиться за счет ИКФ (ранее подобные передвижки из ИКФ имелись во всех отраслевых НЧЗ).

В заключение отметим, что представленный материал имеет информационно-ориентирующий характер и предназначен в первую очередь для пользователей, посещающих Главное здание РНБ. По мере накопления статистических данных и опыта работы в новых условиях появится возможность исследовательского, аналитического подхода к результатам проведенной реорганизации.