

Особенности организации информационного обслуживания читателей в НБ ОНУ в новой информационной среде

О переменах, происходящих в современной библиотеке, говорится много и повсеместно. Эти перемены связаны в первую очередь с компьютеризацией библиотек, созданием электронных каталогов, появлением сетевых технологий, мультимедиа, использованием Интернета.

Автоматизация и компьютеризация – лишь надводная, видимая часть айсберга. Как оказалось, библиотека, в сущности своей достаточно консервативный институт, является весьма мобильным, актуальным и очень важным инструментом реформирования нашего общества. Избавившись от идеологического пресса, она стала заниматься тем, чем, собственно, и должна: просвещать, воспитывать, предоставлять доступ к информации.

Компьютеризация библиотек оказывает существенное влияние на смену видовой структуры их информационной продукции и услуг. Если раньше основным результатом информационно-библиографической деятельности была преимущественно библиографическая информация в форме указателей, библиографических справок, разнообразного библиографического информирования, то сегодня новые

технологии дают возможность перейти на более высокий, аналитический уровень информационного обслуживания пользователей.

О традиционном библиографическом обслуживании говорилось достаточно много, и оно всем нам хорошо знакомо – всем библиотекам оно присуще. Проблема заключается во взаимодействии двух равноправных видов библиографического обслуживания – традиционного, известного библиотекам на протяжении многих лет, и нового, инновационного – электронного. На наш взгляд, они должны сосуществовать и взаимно дополнять, а не исключать друг друга, как сосуществуют традиционная и электронная библиография. В разных библиотеках соотношение этих двух видов обслуживания разное. В небольших по объему библиотеках, где легко произвести оцифровку фондов, или, наоборот, в очень крупных, а, значит, богатых библиотеках, где большие возможности для компьютеризации, поиск информации давно ведется только в электронном виде. Подругому обстоит дело в таких гибридных библиотеках, как наша, т.е. НБ ОНУ. Мы в своей библиотеке стараемся сочетать традиционные и новаторские формы библиографического поиска, избегать того, чтобы они пришли в противоречие друг другу, сочетая работу в традиционной и электронной формах на базе электронных поисковых систем.

Таким образом, есть все основания утверждать, что в современной структуре информационной деятельности нашей библиотеки все большее место занимают аналитические виды информирования. Они позволяют читателю получить информацию, уже готовую к использованию, применяя Интернет-технологии для поиска необходимой информации. Библиотекари становятся навигаторами в сети Интернет, помогают в работе с информационными ресурсами, а собственно библиографические методы становятся скорее инструментом сигнального оповещения о новых изданиях, о составе фондов библиотек.

Несколько лет назад все мы ощутили очередной революционный переворот в развитии информационных технологий. Многие информационные и справочные ресурсы стали доступными в сети Интернет бесплатно. С 2002 года в НБ открыт информационный зал Интернет и электронных документов на 30 рабочих мест для читателя с полным комплексом обслуживания: ЭК, компакт-диски, Интернет, сканирование, распечатка, работа в Word и др. Для обслуживания электронными ресурсами в библиотеке еще раньше создано самостоятельное структурное подразделение, не входящее организационно в СБО, – отдел информационных технологий. Функциональная задача этого отдела состоит в обеспечении доступа читателей к электронным сетевым ресурсам, к БД на компакт-дисках, а также в предоставлении читателям услуг, требующих применения электронной техники. В зале возможна работа с текстовыми редакторами, распечатка документов, применение электронной почты, сканирование фрагментов документов, в том числе по запросам удаленных пользователей, запись информации на накопители большого объема и т.д. Сотрудники же библиографического отдела осуществляют справочно-библиографическое обслуживание. Перечень консультаций и справок разнообразен: поиск текстовой, графической, даже ауди-информации по запросам в сети, поиск в БД. Типология этих запросов, безусловно, имеет свои особенности. Выявлен ряд типичных запросов, которые требуют от консультантов специфических, не библиографических знаний. Это консультации по использованию разнообразного программного обеспечения общего и специального назначения, лицензионного, установленного на ПК зала Интернет, а также имеющегося в свободном доступе в сети; консультации по использованию технических устройств, находящихся в зале и др. В случае таких запросов они переадресовываются сотруднику отдела информационных технологий, который находится в зале Интернет одновременно с библиографом.

Характерной чертой современной системы информационного обслуживания является создание ЭК посредством налаживания взаимовыгодных связей между библиотеками. Для обеспечения эффективности их деятельности происходит развитие или создание корпоративных библиотек для формирования и использования фондов, ведения корпоративных каталогов и баз данных как основы Сводного электронного каталога библиотек Украины. Эта тенденция к объединению библиотек особенно сильна была в конце 1990-х – начале 2000-х, продолжается этот процесс и сейчас. Наша библиотека выстояла в условиях все возрастающего потока периодики. Всего в ЭК НБ ОНУ введено более 850 названий периодических изданий (из 474 названий периодических изданий, получаемых НБ в 2004 г., отдел вводит в ЭК статьи из 255 названий журналов, газет, кроме этого, роспись статей производится еще из периодических и продолжающихся сборников). На сегодняшний момент самостоятельно, силами своей библиотеки, с некоторым усилием, но все-таки справляемся с росписью статей из журналов и сборников гуманитарного, социально-политического, некоторых разделов естественнонаучного профиля.

Электронный каталог НБ, выставленный в Интернет на нашем сайте (ведется с 2000 года) насчитывает около 166 тыс. записей на книги и статьи одновременно. Для того, чтобы застраховать библиотеку от технических сбоев в работе серверов и от других непредвиденных обстоятельств, НБ ОНУ до сих пор не отказалась от ведения карточного каталога, и в него мы дублируем все записи на книги. С 2003 г. в нашей базе данных мы используем поисковую программу «OPAC», а для более оптимального нахождения документов в ЭК для каждой библиографической записи каталогизаторы и библиографы вводят кроме основной классификационной рубрики таблицы ББК еще и максимальное количество ключевых слов. Мы хорошо понимаем, что чем больше введено параметров, по которым читатель ищет документ (автор, название, рубрика, ключевое

слово и т.д.), тем лучше будет результат. Все эти данные вводятся в специальную библиотечную программу «LIBER MEDIA», которую университет приобрел для библиотеки. Мы ее внедрили с 2000 года.

Почти одновременно с началом ведения ЭК в сфере СБО нашей библиотеки появились БД на оптических дисках, что поставило удовлетворение потребностей пользователей на качественно иную ступень: впервые наши читатели получили достойное средство эффективного библиографического поиска в мировых информационных ресурсах. Коллекция компакт-дисков состоит из фактографических, гипертекстовых и полнотекстовых БД по гуманитарным, социальным, правовым, экономическим и др. вопросам, соответствующим научному и учебному направлениям университета. Создаваемые на основе обработки ведущих научных журналов многих стран и обладающие уникальными поисковыми возможностями, они представляют большой интерес для различных категорий читателей НБ. На сегодня коллекция компакт-дисков в НБ ОНУ составляет около 300 названий.

Приобретена информационно-поисковая справочная система «Лига: Закон», предназначенная для организации доступа к правовой информации и ее анализу, которая позволяет обслуживать читателей в пакетном режиме, включая распечатку первоисточников. Эта БД создана информационно-аналитическим центром «Лига», являющимся разработчиком технологии создания и ведения Единого Государственного реестра нормативно-правовых актов Украины. Благодаря БД «Лига: Закон» читатель имеет возможность познакомиться с нормативно-правовыми актами, принятыми высшими органами власти Украины; с нормативными актами министерств и ведомств, зарегистрированных Минюстом; с документами законодательных и исполнительных органов власти СССР и УССР, не утратившими силу до настоящего времени; с разъяснениями, приказами и инструкциями Государственной налоговой администрации, документами финансового права;

со всеми действующими кодексами Украины в контрольном состоянии; с международными соглашениями, договорами, конвенциями и прочими документами международного права, начиная с 1868 года, и многими другими документами.

Отличительными свойствами БД «Лига: Закон» является то, что она дает возможность получить любую редакцию документа со всеми изменениями и дополнениями – в тексте документа на сегодняшнюю дату будут отражены все изменения и дополнения, когда-либо вносившиеся в них; она дает возможность осуществить мгновенный контекстный поиск документа по одному слову или по сочетанию слов; ведет поиск по более чем 20 реквизитам, задаваемым одновременно или в любом сочетании; обладает возможностью мгновенно переходить в нужное место упоминаемого документа. Таким образом, «Лига: Закон» дает возможность получить полную информацию о каждом документе – о его виде, органе-издателе, названии, номере, дате принятия, номере в Едином Государственном реестре (если документ в него внесен), дате и месте публикации, разделе тематического рубрикатора, ключевых словах и пр.

При покупке таких БД отбор ресурсов происходил в рамках общих принципов комплектования нашей библиотеки – приоритет отдан фундаментальным библиографическим и реферативным БД. Сейчас в библиотеке насчитывается около десятка наименований таких БД. Среди них следует выделить ресурсы ВИНИТИ, ИНИОН, «Джерело». Поскольку некоторые крупные информационные центры России и нашей страны дают доступ к своим БД в онлайн-овом режиме, то мы через Интернет можем предоставить им эту возможность. Читателям, ориентированным на самостоятельную работу, библиографы предоставляют консультации по поиску.

В последнее время все больший интерес со стороны читателей приобретает доступ не только к библиографической, но и к полнотекстовой информации из научных журналов. Благодаря центру доступа к электронным версиям научной периодики, организуемому Фондом

фундаментальных исследований для консорциума научных библиотек Украины, читальный зал Интернет дает возможность знакомиться с полными текстами статей из журналов ведущих научных издательств мира: «Springer», «Elsevier», «Academic press», а также с базами данных крупнейших генераторов информации, такими, например, как EBSCO.

Основываясь на опыте общения со старыми справочными электронными продуктами, которые нельзя сравнивать с современными базами данных, многие исследователи и библиотекари до сих пор имеют неверное представление о работе с ними. Практика работы с этой БД убеждает нас в том, что она ценна и незаменима в исследовательской работе. Правда, есть один немаловажный нюанс в работе с подобными базами данных – необходимо знание иностранных языков, чаще всего английского. В экстренных случаях библиографу на помощь может прийти автоматизированный перевод в Интернет, в современных условиях такая возможность пренебрежимо мала. В настоящее время EBSCO стала хранилищем наиболее престижных в мире журналов как по естественным, так и по гуманитарным наукам. Еще несколько лет назад никакие полнотекстовые журналы по физике, например, фактически не были представлены в электронных БД. Ныне свыше 130 таких журналов доступны всем исследователям через БД EBSCO «Academic Search Premier» (ASP), и их число постоянно растет. Для многих университетов Восточной Европы подписка на ASP означает доступ к научным журналам, ранее недоступным ученым и студентам этих стран. Хотя работа с БД не может стать безболезненной заменой существующей подписке – наиболее престижные журналы, например, «Nature», «Science», «Journal of Chemical Physics» и т.п. часто представлены в БД с периодами эмбарго. То есть, издатель удерживает самый свежий полнотекстовый номер журнала, пока не истечет установленный срок, возможно от 3 до 12 месяцев). Это сделано для того, чтобы предотвратить отказ библиотек от индивидуальной подписки на журналы, и

в то же время предоставить ограниченный доступ к ним через БД. Библиотеки согласны с такой ситуацией, так как они все-таки могут получить доступ к десяткам тысяч статей из ведущих академических журналов.

Поток несистематизированной информации, представленной в сети, делает особенно важной роль библиотечных специалистов в ее упорядочении и распространении. Именно поэтому наши библиографы вместе со специалистами-технарями приступили к составлению каталога-путеводителя по полнотекстовым, справочным и библиографическим ресурсам Интернет в помощь нашим дежурным библиографам и информационным работникам. Его цель – создать инструмент для эффективного использования ресурсов Интернет в нашей библиотеке. Кстати, еще, так сказать, на заре библиографического обслуживания с применением новых технологий в НБ ОНУ широко пользовались методическими рекомендациями, разработанными в ОГНБ им. М.Горького «Поиск в Интернете» (автор-составитель И.Э.Риун). Эта небольшая по объему брошюра была «первой ласточкой» в совершенно новом тогда для нас деле. Составленная не информационщиком, а библиографом-практиком, она сослужила нам хорошую службу и оказалась ко времени и к месту.

Появление электронных носителей информации требует и от библиографов и от потребителей, т.е. читателей, навыков поиска информации в электронной среде. Повышение компьютерной грамотности читателей и сотрудников библиотеки – составляющая информационной культуры человека XXI в., которая в свою очередь рассматривается как методологический инструмент для получения, восприятия, критического анализа и использования информации. Вузовская библиотека становится частью системы непрерывного обучения пользователей информационным технологиям.

Как показывает наш многолетний библиотечный опыт, оснащение библиотеки современной техникой и наличие в

памяти компьютера значительных ресурсов вовсе не означает, что они будут найдены и использованы. Для этого необходима определенная подготовка. Теперь недостаточно только пропаганды библиотечно-библиографических знаний или только усвоения основ компьютерной грамотности. Практика показывает, что и студенты, а в еще большей степени преподаватели, оказываются беспомощными при решении типовых информационных заданий: не ориентируются в структуре библиотечных каталогов и картотек, не могут грамотно сформулировать запрос, не могут наметить рациональный путь поиска, из массы документов выбрать необходимое, сопоставить, проанализировать, грамотно оформить результат поиска. При поиске на нетрадиционных носителях все эти огрехи проявляются еще сильнее. Библиограф же должен уметь сам грамотно обслужить читателя и научить пользователя навыкам поиска. Он лучше читателя должен знать метаданные в Интернете, которые готовят разные информационные фирмы, уметь работать с ними, размещать на web-страничке адреса бесплатных электронных библиотек по профилю вуза и информацию о возможности предоставления доступа к полнотекстовым базам данных. В НБ ОНУ мы уже подходим к тому моменту, когда в штате библиографического отдела выделится новая должность «библиограф интернет-ресурсов». Информационная грамотность предусматривает целенаправленную подготовку специалистов, которые владеют методами многоаспектной информационной деятельности, включая и использование новых информационных технологий. Нами пересмотрены программа библиотечно-библиографических занятий (ББЗ) со студентами, их содержание адаптировано к новым условиям. Теперь каждая группа студентов на ББЗ в обязательном порядке получает основы знаний по поиску в ЭК, базах данных, Интернету и др. На таких занятиях мы разъясняем студентам, что в вузовских библиотечных Интернет-центрах доступ к развлекательным программам закрыт.

Подводя итог, можно сказать, что основными задачами совершенствования информационного обслуживания читателей нашей библиотеки с использованием автоматизированных технологий является сегодня расширение собственной ресурсной базы, а это значит, что необходимо наращивать массив библиографических и полнотекстовых данных, увеличивать зону обслуживания читателей, повышать общую информационную культуру.