

**Управление информационными ресурсами
и обслуживание пользователей**
Maintenance of Information Resources and User Service
**Управління інформаційними ресурсами
й обслуговування користувачів**

Вельгер С. А.

*Научно-техническая библиотека Самарского государственного технического университета,
Самара, Россия*

Svetlana A. Velger

Scientific and Technical Library of Samara State Technological University, Samara, Russia

Вельгер С. О.

*Науково-технічна бібліотека Самарського державного технічного університету,
Самара, Росія*

Опыт приобретения электронных ресурсов в фонд библиотеки, обеспечение максимального доступа пользователей к информационным ресурсам в условиях гибридной библиотеки

The paper describes the experience of the library in obtaining electronic resources and incorporating them into the library collection and provision of unlimited access to information resources in a hybrid library.

Досвід залучення електронних ресурсів до фонду бібліотеки, забезпечення максимального доступу користувачів до інформаційних ресурсів в умовах гібридної бібліотеки

В современной информационной среде библиотеки играют важную роль. Поток информации в мире сейчас постоянно растет и обновляется. Развитие электронных информационных систем расширило возможности поиска и быстрого получения читателем полнотекстовой информации из множества библиотек и информационных учреждений стран всего мира (11, С.141). Многие библиотеки предпочитают приобретать электронные издания, игнорируя печатные. Однако сбрасывать со счетов документы на печатном носителе нельзя. С пользовательской точки зрения печатные материалы более предпочтительны, поскольку они понятны и удобны в использовании, а их содержание более информативно (9, С.67). Именно 60% ценной информации найдено в печатных источниках (11. С.141), а при чтении с экрана теряется до 30% информации (9, С.67), чтение быстро утомляет, неудобно сидеть. Поэтому, « фонды современных библиотек — это гибридные фонды, в которых наряду с документными источниками информации превосходно «живаются» электронные издания» (4, С.34.). Развитие гибридных библиотек — это процесс необратимый, который радикально меняет управление ресурсами и технологию обслуживания пользователей.

Основная задача библиотек всегда состояла в том, чтобы информация достигала всех тех, кто в ней нуждается. На данном этапе для выполнения задачи обеспечения доступа к информации библиотекам необходимо сочетать и комбинировать новейшие информационные технологии с традиционными информационными услугами.

Скорее всего, библиотека уже стала проводником в новых информационных технологиях и связным между новыми технологиями и традиционной библиотекой.

Обеспечение доступа к информации должно быть оперативным и качественным. Для этого необходимо решить задачи отбора, обращения, доступа, возврата и сохранения информации.

Научно-техническая библиотека СамГТУ, библиотека 1 группы по оплате труда, с документным фондом — 1млн.700 тыс. ед. хранения, количеством читателей — 48 тыс. человек; количество книговыдач — более 1 млн. документов.

Библиотека СамГТУ рассматривает информацию на печатных и электронных носителях не как альтернативную, а как взаимосвязанную и взаимно дополняющую друг друга. Так, в процессе комплектования наравне с печатными изданиями, рассматриваются издания на электронных носителях, удаленные полнотекстовые ресурсы, в результате в фонде библиотеки имеют место издания не только печатные, но и аудио и видео документы, электронные издания на оптических компакт-дисках,

сетевые электронные документы удаленного доступа.

Приобретение печатных и электронных документов производится во взаимосвязи, с учетом наличия тех или других по какой-либо дисциплине в фонде с целью расширения информационного пространства, повышения книгообеспеченности, облегчения пользователям доступа к информации.

Формирование фонда электронных изданий проводится по нескольким направлениям:

1. Первое — это приобретение изданий на компакт-дисках. Здесь предпочтение отдается электронным документам, соответствующим профилю университета и не имеющимся в печатном варианте. При комплектовании используется широкий спектр источников информации об имеющихся в свете новых дисках — это каталоги издательств и книготорговых организаций и производителей дисков, Интернет, выставки и др. Компакт-диски проходят весь путь книги, распределяются по подсобным фондам библиотеки в соответствии с их тематикой. На сегодняшний день в фонде библиотеки имеется 1264 компакт-диска (CD-ROM).

2. Второе — создание электронной библиотеки СамГТУ — это коллекция электронных внутривузовских изданий. Работа осуществляется лабораторией компьютерных технологий университета двумя путями. Это либо сетевая версия документа, либо — оцифрованный документ, сохраненный на оптическом компакт-диске (CD-ROM). Работа ведется планомерно, т. е. библиотека делает заказ на оцифровку тех изданий (естественно, по согласованию с авторами), в которых больше всего нуждаются потребители. Хотя процент электронных внутривузовских изданий пока невелик, фонд их составляет 100 ед., но их наличие определенно положительно влияет на уровень книгообеспеченности учебного процесса.

3. Третье направление — приобретение баз данных, находящихся на серверах сторонних организаций. Здесь информация поступает в распоряжение библиотеки на условиях соглашений с владельцами или распространителями информации.

В частности, в фонде библиотеки имеется электронная библиотека диссертаций (ЭБД), содержащая 28 тыс. полных текстов диссертаций, защищенных в стране с 1944 г. по всем специальностям.

Библиотека также является пользователем ЦБОР, которая предоставляет доступ к полнотекстовым версиям учебников и учебных пособий по основным дисциплинам (естественные науки, общественные и гуманитарные науки, технические науки и др.)

Наш университет, как грантодержатель, пользуется бесплатно БД электронной библиотеки РФФИ.

Мы широко используем возможности получения доступа к библиографической и полнотекстовой электронной научной информации через консорциумы. Как члены консорциумов МАРС и АРБИКОН мы имеем доступ к их ресурсам.

В этом году библиотека получила доступ к portalу ScienceDirect издательства Эльзевир через консорциум НЭИКОН. База данных «Freedom Collection» содержит 1800 наименований журналов по всем отраслям науки, технологии, медицине, библиографические базы данных и справочно-энциклопедические издания.

Библиотека регулярно анализирует использование приобретенных удаленных ресурсов и, в зависимости от результатов анализа, ведет работу по активизации их использования.

Portal ScienceDirect обеспечивает бесплатные отчеты по статистике использования по различным параметрам, например: количество произведенных поисков, загружаемые статьи с разбивкой по наименованиям журналов и др., что значительно облегчает анализ использования ресурса и возможность его управления.

4. Четвертое направление — формирование фонда удаленных ресурсов как отечественных, так и зарубежных по профилю университета, источником поступления которых является Интернет. Это наиболее сложное направление в комплектовании фондов. Дело в том, что глобальная сеть Интернет, наряду с уникальными возможностями, которые с ее помощью открываются для системы образования, таит в себе чрезвычайную опасность, которая кроется в содержании информации и которая открыта для всех желающих.

Если печатные учебники и учебные пособия имеют гриф «Рекомендовано ...» или другие печатные издания проходят экспертизу, то в Интернете учебный материал может разместить любой желающий. Экспертиза информационных образовательных ресурсов Интернета невозможна. Поэтому библиотека, формируя фонд удаленных полнотекстовых образовательных ресурсов, несет ответственность за его содержание.

В силу этого, разысканием ресурсов Интернет занимается группа специалистов, выполняющая функции: поиска информации по различным параметрам, просмотра, тщательного отбора и проверки на соответствие профилю библиотеки, согласования со специалистами кафедр, библиографической обработки, индексации, создания метаданных, отражения их в системе метаданных. Тщательная фильтрация обеспечивает релевантность отобранной информации.

По данным учета библиотека на данный момент располагает электронными ресурсами в 150 тысяч документов.

Ответственные работники библиотеки отслеживают изменения в электронной части фонда (на предмет исчезновения или изменения имеющихся сайтов и появления новых) и отражают их в системе метаданных. Запись о ресурсе содержит сведения о названии, Интернет-адрес, аннотацию, предметные рубрики и ключевые слова. Часть из них, наиболее ценные и необходимые в учебном процессе, сохраняются на сервере библиотеки. Доступ к ним осуществляется через локальную сеть.

Таким образом, специалисты библиотеки создают продуманную комплексную систему тщательно подобранных материалов: печатных и электронных, которые одинаково отражаются метаданных и участвуют в поиске.

На запрос пользователя по ключевым словам система метаданных даст результат поиска, в котором будут и печатные материалы и информация на компакт-дисках и удаленные ресурсы.

В целях обеспечения активного использования фонда библиотеки проводится широкая реклама всех ресурсов по мере их приобретения или получения доступа к ним. Информация помещается на сайте библиотеки, рассылается по электронной почте на профильные кафедры, проводятся тренинги по использованию ресурсов для всех категорий пользователей.

Основной задачей является обеспечение свободного доступа к информационным ресурсам каждого пользователя. Здесь особо следует отметить, что услуги связи Интернет в нашей библиотеке бесплатные. Руководство университета приняло решение оплачивать все расходы за счет университета с целью обеспечения максимального доступа к удаленным ресурсам.

Из 96 имеющихся в библиотеке ПЭВМ — 68 предназначены для пользователей. Из 10-ти читальных залов библиотеки 3 читальных зала предоставляют доступ к базам данных библиографическим и полнотекстовым, собственной генерации и внешним.

А именно:

1. Медиациентр библиотеки, в котором оборудованы 35 автоматизированных мест для пользователей.

Основные функции медиациентра:

- получение и поддержание доступа к полнотекстовым базам данных;
- предоставление свободного доступа пользователей к информационным ресурсам Интернет;
- предоставление возможности пользования услугами электронной почты;
- предоставление пользователям аудио и видео материалов.

2. Читальный зал иностранной литературы, где оборудованы 14 мест для студентов, изучающих иностранные языки и занимающихся переводческой деятельностью на факультете дополнительного образования (ФДО) по специальности переводчик технической литературы. Здесь на всех компьютерах установлены специальные обучающие программы, словари, переводчики. В читальном зале иностранной литературы проводятся занятия по изучению иностранных языков и в качестве подсобных текстов используются зарубежные полнотекстовые ресурсы портала Science Direct, Discovery Gate, E-library зарубежных издательств.

3. Электронный читальный зал при научно-библиографическом отделе, где оборудованы 10 автоматизированных мест для пользователей. Функции данного читального зала:

- предоставление доступа к 31 базе данных собственной генерации;
- предоставление доступа к ресурсам ВИНТИ on-line;
- предоставление доступа к базе данных консорциума MAPC;
- работа в текстовом, графическом, табличном редакторах;
- предоставление услуг печати на принтере, сканирования, копирования информации на электронный носитель.

Основная задача сотрудников электронных читальных залов — обеспечить доступ к вузовским и мировым информационным ресурсам через университетскую сеть и сеть Интернет.

Остальные 9 автоматизированных мест для пользователей оборудованы в оставшихся 7-ми читальных залах, в зонах абонементов, в каталожном зале, где пользователи могут получить консультацию по использованию системы метаданных; любую справку, как о местонахождении печатного издания, так и о наличии электронного ресурса и возможностях доступа к нему. В процессе работы пользователи получают квалифицированные консультации по функциональным возможностям и алгоритму использования ресурсов, с которыми в данный момент работают. Естественно, желания пользователей ограничиваются рамками учебных и научных программ, расширения кругозора и развития личности в границах сохранения авторских прав.

Процесс обеспечения доступа к печатным изданиям также постоянно совершенствуется. Современных пользователей не удовлетворяет ситуация, когда с момента отправки запроса и получения документа проходит много времени. А специфика обслуживания в вузовской библиотеке заключается в том, чтобы за несколько минут, т. е. за время перерыва между парами, успеть обслужить как можно больше страждущих. Поэтому в библиотеке постоянно совершенствуется управление обслуживанием научными и учебными изданиями:

- Во всех читальных залах библиотеки организован открытый доступ к фондам.
- На абонементе художественной литературы, в библиотеке студенческого городка — также открытый доступ к фондам. Выдача производится с помощью технологии штрих-кодов.
- На абонементах учебной и научной литературы пользователь получает необходимые ему документы по требованию на издание, которое выполняется в течение 15-ти минут.
- В библиотеке функционирует автоматизированная система, которая позволяет оперативно получить и выполнить запрос на издание. Это автономный модуль, основные функции которого:
 - подача заказа с любого компьютера любого пункта выдачи;

- справка о местонахождении издания и возможности его выдачи и вывод данных на экран компьютера, с которого подана заявка;
- выполнение запроса

Таким образом, путь документа с момента заказа до получения пользователем у нас сократился с 2-х часов до 5-ти — 15-ти минут.

Этот же модуль поддерживает технологию автоматизированной обработки статистических данных, в результате выдает анализ использования фонда научных изданий по видам, годам издания, категориям пользователей.

- Пользователи могут сделать электронный заказ на документы из фонда библиотеки с любого компьютера, имеющего выход в Интернет в рамках системы Эйдос (программное обеспечение «Библиотека 5.3»). Если в форме заказа укажет свой электронный адрес, то также получит ответ о местонахождении издания и вариантах его использования — получить для работы на дом или в читальный зал (адрес электронного каталога библиотеки в Интернете: www.libcat.samgtu.ru).
- Функционирует технология электронной подачи и доставки документов;
- Услуга для пользователей ноу-хау, которая заключается во взаимном предоставлении информационных ресурсов и услуг библиотеками вузов г. Самары и Самарской области на основе договора и согласно правилам пользования библиотекой договаривающихся сторон (т. е. бесплатно).

В связи с постоянно растущим потоком информации и, соответственно, увеличением в библиотеках количества печатных и электронных документов, резко возрастает необходимость обучения использования этой информации.

В информационном обществе умение работать с информацией — это одно из главных. Чтобы стать независимым от информации нужно стать информационно грамотным специалистом, а для этого нужно уметь: сформулировать запрос; осуществить поиск и отбор информации; оценить полученную информацию и ее источники; сгруппировать отфильтрованную информацию в собственную картотеку или базу данных; грамотно использовать эту информацию. Согласно перечисленным требованиям приходится менять технологию обслуживания, библиотекарям осваивать новые обязанности.

В первую очередь возникает необходимость обучения библиотекарей. В библиотеке разработана дифференцированная система повышения квалификации в расчете на различные категории библиотечных работников и места работы в библиотеке: для ведущих специалистов, среднего звена, новых сотрудников и т. д. Уроки компьютерной грамотности, обучение алгоритму поиска информации по удаленным ресурсам, по Интернет и т. п. проходят все сотрудники без исключения.

Для пользователей библиотеке разработан курс информационных знаний. Наряду с обучением студентов алгоритму поиска информации в традиционных и электронном каталогах курс содержит методику поиска информации в Интернете, в базах данных консорциумов и корпораций. Проводятся тренинги по поиску информации, максимальному ее использованию и использованию возможностей приобретаемых электронных ресурсов таких как ЦБОР, ScienceDirect, DiscoveryGate, зарубежных издательств. Сотрудники библиотеки сами разрабатывают руководства в помощь пользователям, навигаторы и путеводители по информационным ресурсам библиотеки, по системе метаданных и ее использованию. В процессе обслуживания пользователи получают квалифицированные консультации.

В заключение хочется отметить, что создание достаточной компьютерной среды для сотрудников библиотек и пользователей, дает большие возможности для развития библиотек и расширения услуг для пользователей.

Литература

1. Акеройд Дж. Управление развитием электронных библиотек // Науч. и техн. б-ки.2001. № 2. С.119-127.
2. Бойкова О. Ф. Законодательство об авторском праве и библиографическая деятельность //Библиография.2005. № 1. С.26-32.
3. Еременко Т. В. Каталогизация ресурсов Интернета // Науч. и техн. б-ки.2002. № 5. С.53-68.
4. Кожевникова Е. С. Информатизация библиотек: проблемы и перспективы. Социально-психологический аспект //Науч. и техн. б-ки.2001. № 10. С.34-38.
5. Кожевникова Е. С. Современные информационно-библиотечные технологии в библиотеке вуза. Проблемы создания электронной библиотеки //Науч. и техн. б-ки.2002. № 7. С.73-78
6. Концепция электронной библиотеки Российской государственной библиотеки //Библиотековедение.2001. № 6. С.33-43
7. Лавренова О. А. На пути к электронной библиотеке //Науч. и техн. б-ки.2001. № 2. С.85-90.
8. Лебедева И. В. Адаптация вузовской библиотеки к новым требованиям образования//Информационный бюллетень РБА.2002. № 22. С.229-237Ройтберг Н. Влияние электронной библиотеки на процесс управления библиотекой. Опыт библиотеки технического университета //Науч. и техн. б-ки.2001. № 1. С.122-129.

9. Майстрович Т. В. Оптические компакт-диски в зарубежных научных библиотеках //Науч. и техн. б-ки.2000. № 8. С.60-68.
10. Райт К. Э. Академическая библиотка как путь к Интернету: анализ параметров и природы доступа к поиску информации на домашних страницах академической библиотеки // Дистанционное и виртуальное обучение.2005. № 1. С.48-50.
11. Фонды национальных библиотек: проблемы и стратегии 90-х годов //Библиотекосведение.1999. № 2, С.136-143.
12. Шарон Т., Франк. Электронные библиотеки в Интернете //Науч. и техн. б-ки.2001. № 2. С.127-133.