

**Организация обслуживания пользователей национальной библиотеки
Беларуси электронными информационными ресурсами**

**Arrangement of User Services with Electronic Information Resources
at the National Library of Belarus**

**Організація обслуговування користувачів Національної бібліотеки
Білорусі електронними інформаційними ресурсами**

С. И. Иващенко

Национальная библиотека Беларуси, Минск, Беларусь

Svetlana Ivashchenko

National Library of Belarus, Minsk, Belarus

С. І. Иващенко

Національна бібліотека Білорусі, Мінськ, Білорусь

Рассматриваются основные подходы к организации обслуживания пользователей электронными ресурсами в Национальной библиотеке Беларуси, охарактеризованы ресурсы собственной генерации и приобретенные. Раскрываются особенности доступа к информационным ресурсам в режимах off-line и on-line.

The basic concepts of arrangement of user services with electronic information resources at the National Library of Belarus are analyzed. The internally generated and acquired resources are characterized. The special features in accessing information resources in off-line and on-line regimes are disclosed.

Розглядаються основні підходи до організації обслуговування користувачів електронними ресурсами в Національній бібліотеці Білорусі, охарактеризовані ресурси власної генерації та придбані. Розкриваються особливості доступу до інформаційних ресурсів у режимах off-line та on-line.

Информация является стратегическим ресурсом современного общества. Ее объемы столь велики, что без электронных форм представления невозможна реализация основных производственных, научных и общественных процессов.

Электронная форма обеспечивает возможность оперирования большими объемами информации, организации неограниченного доступа ко всемирным источникам информации, отбора и упорядочения различных электронных коллекций, а также формирование и представление в мировое пространство своих собственных ресурсов. Это позволяет на качественно новом уровне удовлетворять информационные потребности пользователей.

Организация доступа к электронным ресурсам сопряжена с решением триединой задачи:

- 1) формированием репертуара электронных ресурсов;
- 2) техническим и программным обеспечением рабочих мест пользователей;
- 3) технологическим обеспечением доступа.

В составе электронных информационных ресурсов, к которым Национальная библиотека Беларуси (НББ) обеспечивает доступ, условно можно выделить три блока: ресурсы собственной генерации, приобретаемые ресурсы, общедоступные ресурсы Интернет.

К генерации электронных информационных ресурсов библиотека приступила в 1993 г. В настоящее время созданы уникальные цифровые продукты, не имеющие в республике аналогов.

Базовым ресурсом, обеспечивающим многоаспектный поиск информации в фондах библиотеки, является электронный каталог. Он в полном объеме отражает национальные документы и все документы, поступившие в библиотеку с 1993 г., обладает широкими поисковыми возможностями, удобным интерфейсом. Пользователям предоставляется возможность проведения поиска по отдельным фондам, коллекциям, видам изданий. Поиск позволяет сочетать данные из разных полей, усекать термины, ограничивать поиск языком и годом издания.

Документы, поступившие в библиотеку до 1993 г., представлены в электронной версии алфавитного каталога – имидж-каталоге.

Наибольший интерес для пользователей представляют создаваемые библиографические, фактографические, графические и полнотекстовые базы данных (БД), которые с различной степенью глубины раскрывают содержание документов. К примеру, ретроспективные библиографические БД «История Беларуси», «Чернобыль», «Культура и искусство Беларуси», фактографическая БД «Беларусь в лицах и событиях», графическая БД «Геральдика» и т. д. В дальнейшем главным белорусоведческим информационным ресурсом станет корпоративная БД социально-гуманитарной тематики «Беларусь: ад мінулага да сучаснага».

Полнотекстовые электронные ресурсы представлены в универсальной коллекции национального документа, которую библиотека формирует на основе оцифровки старопечатных и редких изданий, авторефератов диссертаций, изданий НББ.

Высокий рейтинг имеет БД «Электронный архив национальной периодики». Она включает электронные полнотекстовые версии 29 наименований газет (25 – на русском, 3 – на белорусском, 1 – на английском языках) и 18 наименований журналов (14 – на русском, 3 – на белорусском, 1 – на английском языках).

Переход на новое программное обеспечение в новом здании библиотеки не позволил, к сожалению, обеспечить в короткие сроки доступ пользователей ко всему репертуару БД. Поступательное решение технологических проблем будет способствовать повышению эффективности использования белорусских ресурсов как важнейшей составляющей национального достояния, инновационного развития республики.

Национальная библиотека Беларуси ведет активную издательскую деятельность. Значительная часть продукции создается в электронном виде либо имеет цифровую версию. Ко всем изданиям в оперативном режиме обеспечивается доступ пользователей.

В настоящее время в библиотеке обеспечен доступ пользователей к 118 крупнейшим и наиболее авторитетным мировым базам данных 26 производителей информационных ресурсов, в числе которых – EBSCO, ProQuest, East View Publications и др. Они включают:

- полнотекстовые версии журналов, справочников, энциклопедий, словарей, отчетов (более 30 000 наименований);
- полнотекстовые версии газет (более 4 200 наименований);
- электронные версии диссертаций (более 2 170 000 названий);
- электронные версии новостных лент информационных агентств (3 наименования).

Наличие доступа к БД, безусловно, способствует повышению эффективности библиотечного обслуживания пользователей, а сочетание функциональных возможностей данных цифровых продуктов с бесплатностью их использования помогает обеспечить библиотеке сохранение статуса гаранта равных прав граждан на доступ к знаниям.

Национальная библиотека формирует фонд электронных документов на CD-ROM, который в настоящее время насчитывает свыше 2500 единиц хранения. В его составе – библиографические и реферативные БД, полнотекстовые, фактографические издания отечественных и зарубежных производителей на различных языках и универсальные по содержанию.

Определенная часть библиографических и полнотекстовых изданий на CD-ROM объединена в «Библиотеку дисков», к которой организован сетевой доступ через серверное хранилище дисков. Такой подход обеспечивает оперативный поиск и просмотр необходимой информации. Однако многообразие системных требований к использованию этого вида ресурсов не позволяет осуществить загрузку всех дисков в «Библиотеку». Поэтому в настоящее время ведется планомерная работа по оптимизации доступа пользователей к документам на CD-ROM.

Значительное количество информационных ресурсов, использование которыми другими способами для читателей библиотеки либо затруднено, либо невозможно, доступно в Интернет. Это – реферативная и библиографическая информация, каталоги библиотек и издательств, новости, полные тексты книг и периодических изданий, электронные публикации, не имеющие печатных аналогов, фактографические, адресные, справочные БД и многое другое.

Практика работы свидетельствует, что поиск информации во всемирной сети зачастую ведется пользователем стихийно, носит спорадический характер, вследствие чего сопряжен со множеством проблем. Значительный эффект в этом отношении обеспечивают web-навигаторы, формируемые в

соответствии с профилем обслуживания отдельных читальных залов. При этом основной акцент делается не на объем полезных ссылок, а на аннотирование рекомендуемых интернет-ресурсов.

В настоящее время каждый третий запрос пользователя выполняется с использованием электронных ресурсов. Среднее количество обращений к электронным ресурсам в месяц составляет 22 500. Использование электронных ресурсов имеет следующую структуру:

- ресурсы собственной генерации – 35%;
- приобретенные БД – 39%;
- Интернет – 26%.

Следует отметить, что доступ к удаленным ресурсам предоставляется пользователям фактически на льготных условиях – бесплатно в течение одного часа в день. Оплачивается только работа свыше установленного лимита.

В новом здании НББ функционирует 19 читальных залов, в которых организовано 2 000 рабочих мест. Каждое пятое место автоматизировано, т. е. к услугам пользователей – 450 компьютеров. В целях обеспечения безопасности информации библиотека отказалась от использования полноценных рабочих станций: на рабочих местах пользователей установлены «тонкие» клиенты, работающие непосредственно через центральный сервер. На каждом АРМе в режиме off-line обеспечен доступ ко всем внутренним электронным ресурсам библиотеки – электронному каталогу, имидж-каталогу, БД собственной генерации, ЭР на CD-ROM, DVD. Пользователи осуществляют многоаспектный поиск документов, формируют заказ, просматривают историю своих заказов с возможностью актуализации любого из них, сохраняют в личном каталоге списки отобранных при поиске документов, имеют возможность работать с полным текстом электронного издания, а также осуществлять копирование необходимой информации.

Возможность использования внешних информационных ресурсов составляет 20% на пользовательских АРМах.

Организация доступа в режиме on-line потребовала дифференцированного подхода. Не последнюю роль играл экономический фактор. Известно, что стоимость таких продуктов в ряде случаев возрастает в соответствии с количеством точек одновременного доступа. Для каждого читального зала был отработан репертуар БД, который соответствует профилю зала. Например, в зале периодических изданий пользователи имеют доступ к 4 200 названиям электронных полнотекстовых версий газет (470 – на иностранном, 3 800 – на русском языках). В зале диссертаций обеспечивается доступ к электронным ресурсам, включающим полные тексты авторефератов диссертаций и диссертаций. Зал правовой информации предоставляет возможность доступа к электронным ресурсам по данной тематике. С полным репертуаром БД пользователь имеет возможность работать в зале справочно-информационного обслуживания.

Сегодня пользователи вынуждены производить один и тот же поиск в большом количестве ресурсов, которые отличаются друг от друга интерфейсами, навигацией по экранам и даже правилами запросов к системе.

В последнее время появляются технологии, позволяющие читателю производить поиск одновременно по разным базам данных и web-сайтам. НББ подключена к системе Google Scholar SFX, которая дает возможность поиска информации во всех доступных библиотеке базах данных. Благодаря настройке администратора большинство полных текстов в БД связаны между собой гиперссылками. По завершению поиска в списке найденных статей пользователь имеет возможность переходить на полный текст по специально вставленной ссылке SFX@blnrat.lib.

На пользовательских АРМах, имеющих выход в Интернет, установлен toolbar (настройка к браузеру), который обеспечивает быстрый доступ к внешним и внутренним электронным ресурсам НББ, к полезным для читателей ссылкам, мгновенный доступ к сайту НББ из любого сайта в сети, автоматическое получение заголовков новостей БЕЛГА и т. д.

В НББ открыт тестовый доступ к службе EBSCO A to Z, которая представляет пользователям Сводный перечень электронных полнотекстовых научных журналов и газет (около 30 000 наименований).

Уникальные условия для доступа к электронным ресурсам созданы для слепых и слабовидящих пользователей. В одном из читальных залов организованы рабочие места со специальным оборудованием (компьютер с брайлевским дисплеем) и программным обеспечением. Пользователь имеет возможность как считывать, так и прослушивать информацию с экрана компьютера.

Библиотекой обеспечивается не только возможность просмотра электронной информации, но и копирования отдельных фрагментов. На всех АРМах инсталлирована оригинальная программа, позволяющая пользователям самостоятельно сохранять текстовую информацию во временный файл в специальной папке. На рабочих местах дежурных библиотекарей (библиографов) предусмотрена возможность доступа к папкам всех компьютеров зала. Получив от пользователя информацию о наименовании файла и номере рабочего АРМа, дежурный осуществляет экспорт сохраненной информации на удобный для пользователя носитель. После оказания услуги файл, созданный читателем, удаляется. Данная технология обеспечивает не только определенную свободу действий пользователей, но и контроль за использованием информационных ресурсов.

Работа с электронными ресурсами требует от библиотекарей специальных навыков и умений. Они должны знать общие принципы работы в сети, методику поиска библиографической, текстовой, аудио-, графической информации, тематико-видовой состав документов и поисковые возможности БД; содержание и структуру электронных ресурсов библиотек и информационных органов; иметь навыки работы с Windows, Microsoft Office, браузерами, с программными продуктами, используемыми при сканировании, записи информации из различных форматов представления данных на любые виды носителей. Возрастает необходимость использования иностранных языков в ежедневной работе.

Перечисленные тенденции требуют новых подходов к системе повышения квалификации, тесной связи специалистов, обеспечивающих обслуживание пользователей, и специалистов по информатизации и технологическому развитию. Разработана дифференцированная система повышения квалификации в расчете на различные категории библиотечных работников. К примеру, в библиотеке систематически проводятся семинары-презентации по поисковым возможностям полнотекстовых БД, тренинги по поиску информации с использованием информационных ресурсов Интернет, курсы по освоению нового оборудования и др.

Бурное развитие информационных технологий побуждает к поиску новых форм обслуживания пользователей. В настоящее время на повестке дня – расширение возможностей удаленного доступа к электронным ресурсам Национальной библиотеки Беларуси. Достижению этой цели будет способствовать разрабатываемый интернет-портал.