

Обслуживание пользователей университета в условиях гибридной библиотеки

Зам. директора НБ ЮУрГУ Есина Л. В.
Челябинск, сентябрь 2006 г.

Не секрет, что области культуры и образования являются наиболее гибкими структурами институтов формирования личности в современном мире. Эти структуры меняются под действием новых условий, появляющихся в нашем обществе. Изменения - характерная особенность современного существования библиотек.

Библиотеки вузов преобразовываются в информационные центры, объединяющие в себе функции и сервисы традиционной библиотеки с предоставлением информации на всех существующих видах носителей: бумажном, магнитном, цифровом и телекоммуникативном через компьютерные сети. Такой центр может накапливать и систематизировать все необходимые в деятельности вузов виды информации и предоставлять свободный доступ в Интернет. Чем же характеризуются изменения, произошедшие в библиотеках университетов?

Основные положения гибридной библиотеки, на наш взгляд, с позиции обслуживания пользователей, выглядят следующим образом:

1. Основной задачей такой библиотеки является обеспечение свободного доступа к информации
2. Идут процессы изменения форм управления библиотекой, организации ее деятельности, изменение структуры
3. Переход на автоматизированные информационно- библиотечные технологии
4. Формирование документно - электронных информационных ресурсов на базе новой, хорошо продуманной стратегии
5. Наблюдается изменение форм взаимодействия основных участников библиотечного обслуживания (читатель – библиотекарь)
6. Меняется роль и статус библиотекаря, расширяется диапазон специальностей современного персонала библиотеки

Многие библиотеки зарубежных университетов сегодня могут служить моделью, функционирующей в условиях гибридизации, так как они представляют собой:

- фундаментальную библиотеку с традиционным фондом учебных изданий, монографий, рукописей, методических разработок; справочно-обучающими службами, читальными залами, с зонами свободного доступа к ресурсам, компьютерными местами;
- электронную библиотеку с доступом к каталогу, электронным фондам и сетевым ресурсам;
- учебную и научно-исследовательскую зону с помещениями и техническими средствами для работы с различными источниками информации и места для обучения современным информационным технологиям.

Нашей библиотеке, как и ряду других, повезло с осознанием новых возможностей и появлением новых перспектив. Участие в европейских проектах дало нам возможность на основе собственных впечатлений судить об уровне мирового библиотечного развития и проблемах, решаемых крупными вузовскими библиотеками.

Общение «на равных» специалистов нашей библиотеки с коллегами показало, что мы подчас неадекватно оцениваем свои достижения и не всегда видим новые возможности.

В современном мире библиотека ЮУрГУ позиционирует себя как гибридная. И в условиях создания новой теории библиотечного дела, у нас в библиотеке разрабатываются новые составляющие, основные функции и положения формирующейся **гибридной библиотеки**.

Итак, Гибридность библиотеки прежде всего связана с изменившейся структурой ресурсов. Сегодня невозможно и, с финансовой точки зрения, нецелесообразно насыщать фонд всеми необходимыми печатными документами. Главным в деятельности библиотек становится приобретение электронных ресурсов, в т.ч. представленных в глобальной сети. Технологии удаленного доступа занимают все большее место в мировых информационных процессах.

Библиотечные фонды все больше начинают цениться не по документной полноте, а по информационному составу, а именно: **полноте, многоаспектности раскрытия и оперативности обновления сведений о местонахождении появляющейся информации и ее доступности для пользователей.**

Быстрый доступ к максимально полной и достоверной информации - неотъемлемая составляющая фундаментальной науки, качественного образования и эффективного бизнеса.. Постепенно это становится стандартной библиотечной услугой и у нас. И наша задача сделать процесс поиска информации наиболее комфортным и приятным для наших пользователей.

Ясно, что документные фонды вузовских библиотек активно дополняются – заменяются – вытесняются Электронными ресурсами. Вначале это были ресурсы собственного производства: каталоги, БД. В нашей библиотеке с 1992 г. действует Электронная библиотека, представленная 12 политематическими БД, Электронная библиотека (2 коллекции). А доступ к зарубежным ЭР, начавшись с БД EBSCO, в настоящее время включает 26 библиографических, реферативных и полнотекстовых баз данных зарубежных периодических изданий и книг.

ИР, приобретенные сегодня Университетом, представлены Базами данных:

- Books in Print*
- EBSCO*
- ProQuest Dissertation Abstracts*
- Elsevier (БД «Science Direct»)

Имеющиеся иноязычные БД реализуют доступ к 70.000 полнотекстовых журналов и книг по всем отраслям знаний (40 млн. научных и научно – популярных статей и документов).

Особый интерес для научной и образовательной деятельности университета имеют появляющиеся на рынке **российские ЭР**. Сегодня библиотека имеет все из существующих БД .

Среди первых приобретений:

издания на CD-ROM:

- БД «Пресса»
- Коллекция Уральских газет «Урал на изломе. Год 1919»
- Электронный архив журнала ОвД «Образование в документах» - полнотекстовая информация официальных источников по образованию

п/т Статистические сборники: 6 назв.

РЖ ВИНТИ, ВНИИТПИ, 5 назв: «Технология машиностроения», «Автомобильный транспорт», «Экономика промышленности», «Металлургия», РЖ по строительству и архитектуре

on-line доступы к русскоязычным порталам:

- Integrum.ru
- АРБИКОН
- РУБРИКОН (с 2005 г.)

Получив доступ к БД РКП, корпоративной БД МАРС с сайта www.Arbicon, библиографы начали активно использовать данную информацию в организации справочно-библиографического обслуживания.

Все это привело нашу библиотеку к определению стратегического направления на всемерное развитие Электронных ресурсов, не только в дополнение – но и для замещения ими документных фондов, что позволяет решать проблему доступности информации.

Организация системы свободного доступа к информации, необходимой контингенту университета в учебно-образовательной и научно-исследовательской деятельности,- сегодня основная задача нашей библиотеки

Научная библиотека ЮУрГУ расширяет возможности пользователей по доступу к ИР. Успешно работающий в течение ряда лет **Интернет- класс** на 10 (в 2005 г. -15) мест в структуре СИЦ, мы перепрофилировали на оказание платных услуг по самостоятельной работе в Интернет.

А открывшийся в ноябре **Зал электронных ресурсов** на 60 мест ориентирован на бесплатное предоставление комплекса электронных ресурсов и консультационной помощи студентам и сотрудникам университета в учебной, научно-исследовательской деятельности, самообразовании, культурном развитии.

Библиотекой систематизированы все ресурсы, доступные пользователям библиотеки в настоящий момент, создана **Карта информационных ресурсов**, которая находится в состоянии непрерывного пополнения и обновления сотрудниками Зала: постоянно идут процессы выявления, отбора, организации доступа и приобретения новых ЭР.

Принципы отбора:

Нами выбираются самые актуальные и широкие по покрытию базы полнотекстовых документов, материалы в которых становятся доступны еще до появления на страницах традиционных печатных изданий. Электронные ресурсы отличаются значительной научной ценностью, так как перед появлением в электронных коллекциях они проходят двойной контроль качества: первый раз перед поступлением в печатное издание, второй раз - перед оцифровкой.

Наиболее необходимыми библиотеке ресурсами являются:

- База электронных версий основных общеобразовательных учебников (по комплексу социально-гуманитарных, естественно научных и технических дисциплин) Уфимского Государственного нефтяного технического Университета
- **Научная электронная библиотека Российского Фонда фундаментальных исследований Elibrary**, являющаяся на данный момент самой крупной электронной библиотекой на территории Российской Федерации.
- **База электронных диссертаций РГБ**, в которой содержится около 45 000 полных текстов диссертаций по всем отраслям знаний;
- **Правовые** полнотекстовые поисковые системы **Гарант**, **Консультант +** и **Кодекс**
- **EAST VIEW** – полные тексты из 500 российских журналов и газет
- **«Стандартинформ» на CD** – полные тексты стандартов **Атлас Аналитика** – база Аналитических материалов СМИ по отраслевым комплексам: Автоматизация. Информатизация. Экономика. Психология. Государство. Право. Наука. Образование.

- **ScienceDirect** - крупнейшая коллекция компании Elsevier – состоит из электронных полнотекстовых документов по науке, технике, медицине, предлагающий доступ к полнотекстовым научным журналам, библиографическим базам данных и справочно-библиографическим изданиям, являющаяся одним из крупнейших в мире ресурсов подобного рода.

Сервисы Зала ЭР:

- бесплатная сессия работы с Интернет (30 мин.);
- внушительная коллекция Медиатеки: видео, аудио-кассеты и CD (более 1800ед.);
- учебные материалы для освоения работы в программах Corel, Premiere;
- обучающие мультимедиа-программы для изучающих иностранные языки;
- тематические коллекции адресных ссылок на сайты с информацией о дизайне, архитектуре, литературе и многом другом.

На российском рынке постоянно появляются новые ресурсы и открываются тестовые доступы к сетевым ресурсам предметной направленности, которые предлагаются библиотеке информационными консорциумами и издателями. Пользователи могут самостоятельно определять, какой ресурс будет нужен и полезен, подавать заявки на понравившиеся им ресурсы и быть уверенными, что их пожелания не останутся без внимания руководства Библиотеки и Университета.

В перспективе - создание **единого интерфейса** для оперативного доступа ко всем видам информационных ресурсов, доступных библиотеке. Пользователю достаточно будет сформулировать свой запрос и обратиться в систему, - результат он получит без долгих самостоятельных поисков по различным БД, коллекциям, фондам... (Этот опыт мы почерпнули в общении с коллегами по проекту «e-Urals.com»)

Как видим, активное внедрение новых форм предоставления и хранения информации, открыло принципиально новые возможности библиотечно-информационного обслуживания в вузах.

Развитие в университетах новых форм обучения, (дистанционное, экстернат), разнообразные курсы в рамках дополнительного образования, а также новые подходы к ведению научных исследований - привели к появлению виртуального пользователя и изменению запросов, интересов и ожиданий читателей от библиотеки. Гибридная библиотека обязана ориентироваться на продвинутого пользователя, на его постоянную целенаправленную самостоятельную работу, умение находить и использовать информацию.

Ожидания же пользователей от библиотеки вуза сегодня таковы:

- оперативное обслуживание в режиме 24 часа в сутки 7 дней в неделю и 365 дней в году;
- доставка информационного продукта на «рабочий стол» - на кафедру, домой, в дорог на ноутбук, на сотовый телефон...;
- использование в процессе обслуживания не столько ресурсов библиотеки, сколько - любых доступных информационных ресурсов, дающих ответ на его запрос.

Студенту перед сессией постоянно не хватает времени , «1 ночи...» ,- мы планируем вывести ЗЭР на круглосуточный режим работы (как это сделано в библиотеке университета Эксетера). Все полнотекстовые учебные ресурсы – общеобразовательные учебники и учебно-методические пособия ЮУрГУ, энциклопедии, словари, справочники,

стандарты, газеты, журналы, - будут доступны вечером и ночью всем студентам и сотрудникам Университета в режиме читального зала.

Новая АБИС VIRTUA, внедряемая в библиотеке в настоящее время, также ориентирована на заказ и получение информации без посещения библиотеки.

Для успешного функционирования системы обслуживания должны происходить **изменения и в организации управления библиотекой**. Они должны строиться на использовании менеджмента качества, поиска дополнительных источников финансирования, командной работы, **проектного управления** (Наши проекты последних лет: «Информационное обеспечение аспирантов и докторантов по подготовке диссертационных исследований», «Библиотечно-информационное обслуживание научно-исследовательской деятельности Университета», «Организация свободного доступа к ЭР всех категорий пользователей», «Модель информационной сети библиотеки»),
...(Но это отдельная тема разговора для директоров библиотек.)

Таким образом, можно **сформулировать основные составляющие обслуживания пользователей в условиях гибридной библиотеки**:

- Полнота предоставляемой информации, связанной с образовательными и научными интересами контингента
- Обеспечение доступности информационных ресурсов
- Информационно-образовательное обеспечение самостоятельной работы студентов
- Поиск сервисов и услуг, ориентированных на продвинутого пользователя

Как они реализуются в повседневном обслуживании пользователей нашей библиотеки?

Как уже упоминалось, в структуре библиотеки 2 зала доступа к ЭР, всего на 75 рабочих мест. Их сотрудники хорошо знают состав ЭР и умеют работать с ними. Но нами выработано аналогичное **требование ко всем сотрудникам службы обслуживания - знать и уметь пользоваться ЭР**, доступными библиотеке, на необходимом уровне. Сотрудники читальных залов и абонементов, используя карту информационных ресурсов НБ, могут сориентировать читателя в дополнительных ресурсах по интересующей его теме или рекомендовать ЭР взамен отсутствующих документных изданий. Мы добиваемся, чтобы при отказе на литературу сотрудник мог предложить альтернативный вариант в виде ЭР: доступные библиотеке БД, различные тематические подборки ЭР, коллекции тематических ссылок на адреса сайтов Интернет, электронные издания ЮУрГУ...

Когда-то **начало гибридным формам** обслуживания было положено выдачей комплектов **Книга + CD**. Проблема знакома всем - у нас не было соответствующей техники для чтения материалов на CD, информация таких комплектов, особенно по программированию, быстро устаревала. Зачастую сама информация не представляла особого интереса. В настоящее время у нас проблем нет, издания с CD-приложением выдаются в залах, оборудованных соответствующей техникой для просмотра. Комплекты, где главной частью является CD, а книжная часть – инструкцией для пользователя, направляются в фонд Медиатеки.

В читальных залах **Естественно-научной, технической и экономической литературы с ОД к фонду** (45 тыс. экз.) установлены **компьютеры с общим пакетом ЭР библиотеки + локальная БД на CD: «Стандартинформ»**. Эта БД достаточно популярна у пользователей.

В зоне этих залов организован **беспроводной доступ к Интернет**. Это сравнительно новый сервис, продвижение его зависит не только от рекламы, но и от технического оснащения. Однако он находит своих пользователей,- все чаще можно видеть студентов и преподавателей с ноутбуками в этих залах. Форма ОД и дополнительная возможность использования ЭР нравится всем читателям, особенно преподавателям,- часть из них практически переместилась из зала для научных сотрудников в этот новый отраслевой зал.

В этой же зоне располагается **Зал иностранной литературы**, сотрудники которого до сих пор вели основную работу по выявлению, отбору, рекомендации на приобретение зарубежных ЭР. Теперь в работе с зарубежными БД, основной пакет которых уже определен, основное внимание необходимо будет уделять анализу эффективности использования электронных ресурсов, продвижению их к пользователю.

Основную консультационную и образовательную работу по использованию ЭР в нашей библиотеке ведет, конечно, **Служба оперативной информации и НБО**. Сотрудники отмечают устойчивую тенденцию использования полнотекстовой, а не библиографической информации. Студентам сегодня нужна готовая, систематизированная аналитическая информация для написания рефератов, подготовки курсовых и дипломных проектов, - тем более Internet такую возможность дает.

Наиболее востребованными в последнее время были:

- Правовые базы данных «Консультант +», «Кодекс»
- On-line доступ к русскоязычным ресурсам: Integrum.ru, ИНИОН, РУБРИКОН.
- БД на CD-ROM: «Периодические издания «Пресса» 1995-2002гг.»;
- разноплановая **статистика на CD-ROM**: «Россия в цифрах», «Регионы России» и т.д.
- **РЖ на CD-ROM**: «Технология машиностроения», «Автомобильный транспорт», «Экономика промышленности», РЖ по строительству и архитектуре

СИЦ библиотеки сочетает обслуживание **реального и виртуального пользователя**, часть сложных запросов от пользователей поступает по электронной почте, среди них были такие:

- Особенности сертификации системы качества станко-инструментальной отрасли
- Калькуляция продажной цены на продукцию собственного производства
- Использование технологии нейронных сетей в информационном поиске
- Коммерческая тайна. Доступ персонала фирмы к ней. Назначение, структура, методика

Анализ статистики **обращений к информационным источникам** показывает, что **90%** пользователей работают с **поисковыми системами Internet**. На **принтере** распечатывают чаще всего готовые курсовые проекты, рефераты (**30%**). Офисные программы используют 20% посетителей для оформления контрольных, курсовых, дипломных работ. Увеличилось количество посетителей (с 10 до **20 %**), **работающих с правовыми БД** «КонсультантПлюс» и «Кодекс»,- основными их пользователями являлись студенты факультетов «Коммерции» и «Юридического».

Достаточно широко при обслуживании пользователей используются ЭР **социально-гуманитарной тематики**. Началась эта работа в 1997-1998 гг. с выполнения сложных справок по культуре и искусству с использованием возможностей сети Интернет.

Читательская потребность в подобной информации стала возрастать в связи с тем, что наиболее оперативная информация по многим разделам культуры, искусства, литературы и особенно - их современного состояния,- существует только в электронном виде. А в связи с ориентацией учебного процесса на приоритетно - самостоятельную работу студентов, появлением новых факультетов и увеличением количества первокурсников, количество сложных запросов постоянно растет.

Ссылки на ЭР используются в традиционной работе по организации выставок.

На информационно-рекомендательной выставке **«Литературный гид: XI век»**, одним из разделов был:

✓ Этот виртуальный мир (современная проза в Интернет) – этот новый раздел пользовался особым вниманием читателей. Выборочно там были представлены: обзор последних новинок художественной прозы, авангардная поэзия, современная драматургия, - все то, что в настоящее время с большим опозданием доходит до библиотек, или вовсе не попадает в фонды. Например, журнал «Фантастика» - виртуальный фантастический мир, в котором живет мир реальный: Email:lake land@rob.ru

Уже несколько лет «толстые» **литературно-художественные журналы** присутствуют в Интернет. Указание точного адреса сайта позволяет читателям познакомиться с содержанием очередных номеров и отрывками из последних крупных прозаических произведений, с отдельными рассказами, **рецензиями, библиографией**. Читатель может заглянуть в будущий номер, который еще находится в типографии...

Интернет дает возможность интерактивного общения редакции с читателем, любой пользователь может напрямую обратиться к автору журнала (например:

<http://www.infoart.ru/magazin/novyi-mi/redkol>)

В следующем году отдел СГЛ развернул экспозицию принципиально новой постоянной выставки **«Золотая сеть WWW: Электронные ресурсы Internet по культуре и искусству»**.

С информацией о:

- ❖ Полнотекстовых баз данных (электронных версиях энциклопедий Брокгауза и Эфрона, Британики, Кирилла и Мефодия)
- ❖ Электронных каталогов ведущих российских библиотек
- ❖ Проблемно-тематических баз данных по литературе и искусству на различных сайтах

Экспозиция выставки обновлялась, расширяя тематику, актуализируя информацию, обновляя элементы и экспонируемые материалы сайтов Internet. Зафиксировано более 160 обращений к выставке за год.

В 2003 г. темой выставки стала **«Национальная Интернет премия»**,- профессиональная премия Российской академии Интернет, ежегодно присуждаемая сетевым работам за весомые художественные и социокультурные достижения в области культуры, искусства и образования.

Мониторинг мнения читателей в течение нескольких лет подтверждает необходимость экспозиции таких материалов, так как большая часть ресурсов сети по культуре и искусству студентам и даже преподавателям университета во многом неизвестна. Преобразовав сетевые материалы в элементы книжно-иллюстративной выставки, мы получили удивительно современный, емкий, информационно насыщенный вид библиотечной рекламы.

Был у библиотеки и опыт по созданию **виртуальной выставки**. На одной из страниц сайта библиотеки была создана **виртуальная выставка «Знаменательные даты и юбилеи в иллюстрациях»**, размещены 2 экспозиции:

❖ М.Булгаков

❖ С.Цвейг

В интерактивных экспозициях представлены портреты и краткие данные о писателях, авторские высказывания, подборки иллюстраций к известным произведениям.

Проанализировав наблюдения и замечания по подбору иллюстративного материала, размещению на экране, фону и т.д. мы поняли, что при такой форме работы необходимо серьезное внимание уделять Web – дизайну...

Сегодня библиотека занимается предметным **структурированием сетевых ресурсов**. Первым опытом была подготовка презентации ЭР по культуре и искусству на конференции «Молодежь и 21 век».

Затем последовал заказ от каф. Истории России на презентацию сетевых **ресурсов социально-гуманитарного комплекса, к конференции университета**. В презентации наиболее полно были представлены разделы: философия, филология, культурология, история, политология (более 100 сл.). Пакет информационного обеспечения содержал ссылки на **документные и электронные ресурсы**: книги, отечественную и зарубежную периодику, ресурсы Медиатеки – АУ, V, CD, адресные отсылки к сайтам Интернет

Все это требует модернизации организационной структуры библиотеки. Основным принципом которой будет **отраслевой** с выделением функциональных подразделений.

В библиотеке выделяются и появляются новые отделы и службы. Изменяется структура библиотеки, ее технологии. Решаются проблемы формирования гибридных ресурсов...

Кто же будет со всем этим работать? На повестке дня - проблема подготовки для библиотек соответствующих кадров.

Мало того, что мы, руководители высшего и среднего звена, взяли в руки мышь и теперь не мыслим себя без компьютера...

Сегодня библиотекарь на выдаче должен уметь:

- научить читателя работать с базами данных,
- самостоятельно осуществлять поиск по заданной читателем теме, в любом формате, на иностранном языке (хотя бы на английском),
- сохранять отобранные читателями материалы в виде файлов, переписывать их на дискеты, распечатывать на принтере или посылать читателю в виде электронного письма,
- уметь использовать технические средства сопровождения.

Наша библиотека организует переподготовку кадров на уровне Факультета повышения квалификации университета – это обеспечивает высокий уровень знаний, отрыв от производства на 2-4 часа в день – и возможность вновь почувствовать себя студентами, а это - огромный стимул развития личности!.. Группы формируются в зависимости от потребностей библиотеки, по темам – работа в программах WORD, Corel, Power Point, Outlook, e-mail и навигация в Интернет, психологический тренинг для руководителей высшего и среднего звена, для сотрудников службы обслуживания. Объем часов – от 40 (72) часов до 180 в течение 2 лет, по окончании – выдаются удостоверения и сертификаты. Необходимость подтверждения повышения квалификации такими документами зафиксирована в должностных инструкциях сотрудников.

Т. о. можно говорить о том, что процесс гибридизации активно развивается, захватывая все направления деятельности, в том числе и процессы обслуживания пользователей.

Результат этого – изменившиеся методы и технологии обслуживания, внедряемые в библиотеке, использование новых продуктов и услуг, изменение самих библиотекарей.