

**В.А. Монастырева,
директор КБС БелГУ**

**Информационные сервисы Научной библиотеки:
новые требования и возможности**

В настоящее время в деятельности библиотек все чаще используются такие понятия, как сервисные услуги, сервисные центры, сервисное обслуживание и информационный сервис в целом.

Рассматривать библиотеку в контексте сервисной

деятельности позволяет направленность её миссии на удовлетворение потребностей пользователей.

Сегодня Научная библиотека Белгородского государственного университета (далее – НБ БелГУ) – это не просто хранилище книг и рукописей, это современное, технически оснащенное подразделение вуза, в котором пользователям предоставляется широкий спектр информационных сервисов в соответствии с различными типами обслуживания.

В результате документного обслуживания пользователям библиотеки предоставляются:

- документы из фонда во временное пользование (на абонементах и в читальных залах);
- документы из полнотекстовых баз данных в постоянное пользование (с учетом ст.1274 ГК РФ);
- документы по межбиблиотечному абонементу (МБА) с использованием электронной доставки (ЭДД).

Основу библиографического обслуживания пользователей составляют информационно-библиографические сервисные услуги:

- справки:
 - уточняющие (сведения об отсутствующих или искаженных в запросе элементах библиографического описания);
 - адресные (сведения о наличии и местонахождении документа);
 - фактографические (ответ на запрос, содержащий фактические сведения);
 - электронные (справки, выполненные с использованием электронного каталога);
- библиографические пособия (указатели, списки литературы, библиографические обзоры, базы данных);
- тематические подборки;
- избирательное распространение информации (ИРИ).

Научная библиотека предлагает ряд консультационных сервисных услуг, связанных с обучением пользователей

основам информационной культуры и подготовкой информационной продукции, облегчающей навигацию в сетевых ресурсах, фонде и справочно-поисковом аппарате (коллекции ссылок, путеводители, листовки, закладки и др.).

К услугам пользователей предоставляется комплексная информационная продукция: выставки, презентации, дни информации, дни кафедр, гуманитарно-просветительские мероприятия, веб-сайт библиотеки.

Библиотека оказывает дополнительные сервисные услуги:

- ксерокопирование и сканирование документов (с учетом ст.1274 ГК РФ);
- запись информации на дискеты, CD-ROM и др.;
- прием заказа по телефону, электронной почте;
- продажа книг.

Потребителями информационных продуктов и услуг являются студенты, преподаватели и сотрудники университета, студенты и преподаватели учебных заведений города и области, граждане города и области, а также члены Приграничного российско-украинско-белорусского университетского консорциума.

Современный пользователь, обращаясь в библиотеку, предъявляет к информационным сервисам различные требования.

Одним из главных требований пользователей является необходимость обеспечения оперативного доступа к растущим объемам информации. Кроме этого, информация должна соответствовать таким критериям, как полнота, точность, достоверность, актуальность и новизна.

Среди требований, предъявляемых к оборудованию и информационным технологиям, выдвигаются: наличие у библиотеки доступа к совокупным информационным ресурсам, современного программного обеспечения; возможность работы с удаленным пользователем в режиме диалога; дружественный интерфейс; многоаспектность поиска и т. д.

Кроме этого, предъявляются требования к технологиям переработки исходной информации. Все чаще пользователям

необходимы не тексты первоисточников, а результаты их переработки в виде библиографической, фактографической и аналитической информации.

Пользователь предъявляет требования к производителю информационных товаров и услуг, т.е. к сотрудникам библиотеки. В связи с этим возникает проблема подготовки высококвалифицированных кадров. Роль библиотекаря в современной информационно-библиотечной деятельности возрастает, сложность его труда увеличивается, повышаются требования к его профессиональным знаниям и умениям, личностным качествам.

Профессиональные качества библиотекаря должны включать: профессиональные навыки поиска информации, знание традиционных и новых информационных технологий, эрудированность, компетентность, способность к логическому и аналитическому мышлению, компьютерную грамотность.

К личностным качествам предъявляются требования коммуникабельности, порядочности, доброжелательности, исполнительности, принципиальности, справедливости и др.

Требования к условиям предоставления услуг включают такие характеристики, как место, время, наличие дополнительных услуг, способ доставки, режим обслуживания, актуализация сведений, надежность источников информации и многое другое, определяемое личностными особенностями пользователя и уровнем социально-экономического развития общества. В условиях использования электронных документов пользователи все чаще предпочитают получить информационные продукты или услуги в режиме удаленного доступа.

Таким образом, важнейшей особенностью информационной услуги является способность библиотеки обеспечить доступ пользователю к документам, информации в удобном для него месте и виде. И если библиотека не предоставляет определенного уровня комфорта, качества услуг, пользователь находит другие источники удовлетворения информационных потребностей.

Необходимо учитывать и то обстоятельство, что в современном образовательном пространстве все более актуализируется роль самостоятельной работы студентов, что, в свою очередь, предъявляет повышенные требования к информационному обеспечению образовательного и научного процессов университета.

В силу субъективности оценки пользователем качества информационных продуктов и услуг, очень сложно предположить, реализация каких требований окажет существенное влияние на удовлетворенность (или неудовлетворенность) запросов пользователя.

К тому же мнение потребителей зависит не только от качества услуги, но и от уровня их подготовленности, компетентности, наконец, от уровня информационной культуры.

В сфере информационно-библиотечной деятельности принципиально новые продукты и услуги появляются не часто, в основном прослеживается тенденция к совершенствованию уже имеющихся (традиционных) за счет использования новых информационных технологий и расширения ресурсной базы.

Так, например, традиционный заказ литературы трансформировался в электронный заказ документов. В рамках университетского комплекса заказ литературы осуществляется на основе электронного каталога (ЭК) Корпоративной библиотечной системы БелГУ. С помощью ЭК осуществляется поиск информации по различным критериям.

Сегодня в электронном каталоге библиотеки, который ведется с июня 2000 г., сосредоточено более 100 тыс. библиографических описаний книг, диссертаций и авторефератов, статей из периодических изданий, CD, видео- и аудиоматериалов, электронных учебников.

На основе ЭК создана электронная картотека «Книгообеспеченность». Благодаря размещению ее на сайте Научной библиотеки у преподавателей кафедр существует реальная возможность ознакомиться с информацией по вопросам книгообеспеченности учебных дисциплин.

В режиме off-line на главной странице сайта Научной библиотеки действует виртуальная справочная служба. По электронной почте пользователь может отправить запрос сотрудникам информационно-библиографического отдела и в течение 24 часов получить информацию о наличии в библиотеке необходимой книги, уточнить интересующие его факты и др.

Наиболее востребованный информационный сервис – доступ к полнотекстовым и библиографическим базам данных дает возможность оперативного, расширенного поиска и получения необходимой информации.

Сегодня в распоряжении пользователей - бесплатный доступ к базам данных университетской информационной системы «Россия», научных электронных журналов ряда зарубежных издательств, Научной электронной библиотеки, научных журналов американского химического и физического обществ, Ассоциации региональных библиотечных консорциумов (АРБИКОН), коллекции научных электронных журналов издательств Nature Publishing Group, Sage Publications, престижного мультидисциплинарного журнала Science, Ист Вью Пабликейшенс (East View Publications).

Ежегодно оплачивается доступ к базам данных Электронной библиотеки диссертаций РГБ, справочным базам данных Рубрикон.

Экономит время, облегчает поиск и систематизацию качественной информации в сети Интернет справочник Интернет-адресов, составленный библиотекой. В этом разделе указаны адреса сайтов крупнейших мировых и российских библиотек, тематические подборки отраслевых Интернет-ресурсов по профилю научной и образовательной деятельности пользователей.

Использование электронных ресурсов и создание электронной библиотеки являются еще одним инструментом совершенствования информационной сервисной деятельности библиотеки.

Электронная и традиционная библиотеки существуют

вместе, дополняют и расширяют спектр услуг, делая информационный сервис более насыщенным и разнообразным, что, в конечном итоге, способствует повышению престижа библиотеки в университете.

Полные тексты документов сегодня прилагаются к библиографическому описанию диссертаций и авторефератов диссертаций, электронных учебников и учебных пособий.

Специально для различных категорий пользователей на сайте библиотеки организована рубрика «Научному работнику».

В ней содержатся требования к учебным, научным и справочным изданиям согласно издательско-полиграфическим стандартам; правила оформления списков литературы; перечень периодических и научно-технических изданий РФ и зарубежных научных изданий, рекомендуемых ВАК для публикации основных результатов научных исследований; общее положение и порядок регистрации электронных научных изданий для публикации основных результатов научных исследований. Приводится указатель цитируемости журналов, в котором публикуются импакт-факторы зарубежных и российских журналов.

Практика сотрудничества с редакционно-издательским советом университета показала, что у преподавателей вызывает затруднение определение вида публикуемого издания. Существенную помощь в этом оказывает страничка раздела, содержащая «Требования к учебным и научным изданиям», в которых даются определения видов изданий и рекомендательный список литературы.

Рубрика «Библиографические БД» знакомит пользователей с различными источниками библиографической информации – книжной летописью, летописями журналов, рецензий, авторефератов диссертаций, реферативными журналами ВИНТИ и ИНИОН.

На сайте можно ознакомиться с рубрикой «Новые поступления», в которой публикуются списки новой литературы за текущий месяц и подписка на периодические издания.

В библиотеке внедрен такой вид информационно-библиотечного сервиса, как виртуальные выставки.

Цель такой выставки – публичное Интернет-представление различных видов документов, поступивших в фонд библиотеки. Виртуальная выставка мобильна, компактна, содержательна и является проводником в потоке актуальной информации.

Экспозиции выполнены с использованием мультимедийных средств, имитирующих пребывание на выставке, облегчающих навигацию и восприятие информации. Каждый пользователь имеет возможность ознакомиться с внешним видом документов и развернутой аннотацией.

С 2007 г. библиотека начала серию электронных публикаций «Биобиблиографические указатели», посвященных деятельности ученых университета.

Развитие библиотеки немыслимо без активного участия в профессиональных обществах, ассоциациях, консорциумах, корпорациях.

С 2004 г. Научная библиотека является членом и методическим центром Корпоративной библиотечной системы университета (КБС БелГУ).

Система базируется на взаимодействии НБ БелГУ и библиотек филиалов университета в вопросах обеспечения доступа к объединенным информационным ресурсам. Пользователям предоставляется полная информация о составе библиотечных фондов через сводный электронный каталог, электронную доставку документов (ЭДД). Дальнейшее развитие электронной библиотеки также будет способствовать этой цели.

Научная библиотека является членом Российской Библиотечной Ассоциации (РБА), Некоммерческого Партнерства «Ассоциация региональных библиотечных консорциумов» (АРБИКОН). В результате этого библиотека имеет доступ к информационным ресурсам партнеров – электронным каталогам, авторитетным файлам, словарям, полнотекстовым базам данных и т.д. Представительство в АРБИКОН является широкой рекламой собственных

информационных ресурсов и университета в целом. Однако электронный каталог Корпоративной библиотечной системы по техническим причинам до настоящего времени не представлен на сайте консорциума.

Под эгидой Белгородской государственной универсальной научной библиотеки функционирует проект создания единого информационного пространства библиотек области.

В планах Научной библиотеки – организация для пользователей открытого доступа к фондам читальных залов. Для предоставления открытого доступа необходимо внедрение технологии радиочастотной идентификации. С применением этой технологии многократно улучшится качество обслуживания пользователей, повысится удобство и эффективность управления фондом, в том числе будет обеспечена защита книг от краж, снизятся почти в 20 раз затраты времени на инвентаризацию фонда в сравнении с технологией штрихкодирования, которую использует библиотека в настоящее время.

Реальной формой информационного сервиса является книжный киоск, открытый в библиотеке. Пользователи могут не только ознакомиться с новой литературой и приобрести её, но и предложить к продаже собственные публикации, выпущенные в издательстве университета. Здесь же можно сделать заказ на необходимые книжные издания.

Информационные сервисы базируются на документном фонде библиотеки и возможности её доступа к мировым информационным ресурсам. В значительной степени благодаря постоянному поступлению периодических изданий происходят обновление и расширение библиотечного фонда. Подписка на периодические издания осуществляется университетом практически в полном объеме согласно заявкам структурных подразделений. Ежегодно выписывается около 1000 названий газет и журналов. Реферативные журналы приобретаются в электронном виде, и доступ к ним обеспечен с компьютеров читальных залов библиотеки.

Ориентация на развитие инновационного образования

требует от библиотеки опережающего ресурсного обеспечения, своевременной модернизации предлагаемых сервисов и технологических процессов. Поэтому достижения последних лет стали возможны благодаря профессиональному росту коллектива библиотеки, его стремлению соответствовать современным требованиям, постоянной помощи ректората.

Обеспечить пользователям оптимальный поиск необходимой информации, гарантировать оперативность и качество выполнения запросов, получение информации в удобном виде библиотека сможет только при планомерном, достаточном и стабильном финансировании.

Но независимо от складывающейся ситуации, библиотечные специалисты, владеющие алгоритмом поиска любой информации и накопившие опыт эффективной работы с печатными изданиями, компетентно работающие сегодня и с электронными ресурсами, в свою очередь, делают все возможное, чтобы библиотека соответствовала современному уровню развития университета.