

РОССИЙСКАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ АССОЦИАЦИЯ  
РОССИЙСКАЯ НАЦИОНАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА

Б<sup>н</sup> 7130  
210123

**СОВРЕМЕННЫЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛИ  
АВТОМАТИЗИРОВАННЫХ  
ИНФОРМАЦИОННО-  
БИБЛИОТЕЧНЫХ СИСТЕМ:  
ПРОБЛЕМЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ,  
ИЗУЧЕНИЯ И ОБУЧЕНИЯ**

**Материалы 6-й и 7-й научно-практических  
конференций**

Санкт-Петербург  
2006

2142242

УДК 02.303.06  
ББК 78.348  
С 56

СОДЕРЖАНИЕ

Научный редактор: Е.Д. Жабко, канд. пед.наук  
Составители и редакторы: Е.Д. Жабко, Е.А. Кутузова, Л.Д. Савельева

В сборник включены материалы шестой (ч.1) и седьмой (ч.2) общероссийских научно-практических конференций «Современные пользователи автоматизированных информационно-библиотечных систем: проблемы обслуживания, изучения и обучения», проходивших в периоды с 22 по 24 октября 2002 г. и с 21 по 23 октября 2003 г. и организованных Российской библиотечной ассоциацией и Российской национальной библиотекой.

В сборнике освещены актуальные проблемы формирования электронных массивов библиографической и полнотекстовой информации в библиотеках, рассмотрены основные направления внедрения информационных технологий в практику обслуживания пользователей.

Сборник может быть полезен библиотечным специалистам, связанным с информационными технологиями, а также специалистам-разработчикам АИБС.

Отзывы и пожелания просим направлять по адресу: 191069, Санкт-Петербург, Садовая ул., 18. Российская национальная библиотека. Заместителю ген. директора по научной работе.

Печатается по постановлению Редакционно-издательского совета РНБ.

Подписано к печати 14.02.06. Формат 60x84/16. Бумага писчая. Печать офсетная.  
Усл. печ.л. 11,0. Уч.-изд.л. 10,5. Тираж 400 экз. Заказ № 9

Издательство «Российская национальная библиотека», ОП.  
191069, Санкт-Петербург, Садовая ул., 18

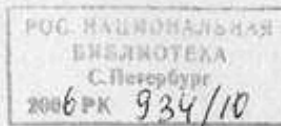
ISBN 5-8192-0258-9

© Российская национальная библиотека, 2006 г.

Список сокращений .....	7
Список аббревиатур учреждений и организаций .....	10
Предисловие .....	12

ЧАСТЬ I

<i>1. М. Ю. Неццет, РГБ, г. Москва</i>	
СПРАВОЧНО-БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ: ТЕНДЕНЦИИ И ПЕРСПЕКТИВЫ: (НА ПРИМЕРЕ РОССИЙСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ БИБЛИОТЕКИ) .....	13
<i>2. Н. И. Веденяпина, РНБ, г. Санкт-Петербург</i>	
СИСТЕМА ЭЛЕКТРОННЫХ КАТАЛОГОВ РНБ: НОВЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ ДЛЯ ПОИСКА БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЙ ИНФОРМАЦИИ .....	18
<i>3. О. В. Серова, РГБ, г. Москва</i>	
ЭЛЕКТРОННЫЙ КАТАЛОГ РГБ: ПОТРЕБНОСТИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ И ВОЗМОЖНОСТИ ИХ РЕАЛИЗАЦИИ .....	21
<i>4. Е. Б. Грузнова, РНБ, г. Санкт-Петербург</i>	
ИНТЕРНЕТ И ВОСПОЛНЕНИЕ ЛАКУН В ФОНДАХ БИБЛИОТЕК (НА ПРИМЕРЕ РНБ) .....	25
<i>5. Е. Б. Соловьева, РНБ, г. Санкт-Петербург</i>	
ИНФОРМАЦИОННО-БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ ИССЛЕДОВАНИЙ В ОБЛАСТИ НАУКИ И ТЕХНИКИ: ВОЗМОЖ- НОСТИ БИБЛИОТЕК .....	29
<i>6. Л. П. Вершинина, СПбГУКИ, г. Санкт-Петербург</i>	
СОВРЕМЕННЫЕ ТЕНДЕНЦИИ РАЗВИТИЯ ИНФОРМАЦИОННО- ПОИСКОВЫХ СИСТЕМ .....	32
<i>7. Г. А. Скарук, Л.А. Жарикова, ГПНТБ СО РАН, г. Новосибирск</i>	
ЦЕЛИ ПОИСКА И ПОИСКОВОЕ ПОВЕДЕНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ЭЛЕКТРОННОГО КАТАЛОГА .....	37
<i>8. Г. И. Зеленина, ЧГУ, г. Челябинск</i>	
МЕТОДИКА СОЗДАНИЯ СВОДНОЙ БАЗЫ ДАННЫХ «МЕЖРЕГИОНАЛЬНАЯ АНАЛИТИЧЕСКАЯ РОСПИСЬ СТАТЕЙ» (ОПЫТ МЕЖКОРПОРАТИВНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ) .....	41
<i>9. М. И. Вершинин, СЗТУ, г. Санкт-Петербург</i>	
ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ПОДХОД К СОЗДАНИЮ ПРОБЛЕМНО- ОРИЕНТИРОВАННЫХ БАЗ ДАННЫХ .....	49



10. С.А. Добрусина, С.И. Ганичева, РНБ, И.Г. Тихонова, СПбФ ИВ РАН, г. Санкт-Петербург	
ВЛИЯНИЕ РАЗЛИЧНЫХ ФАКТОРОВ НА ДОЛГОВЕЧНОСТЬ ОПТИЧЕСКИХ КОМПАКТ-ДИСКОВ .....	54
11. Е.А. Охезина, НБ УралГУ, г. Екатеринбург	
СИЛА ПРИТЯЖЕНИЯ: ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ ПРИНЦИПЫ МЕЖ-БИБЛИОТЕЧНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ .....	60
12. А.С. Деденева, ГИИиК, г. Орел	
ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В СИСТЕМЕ ПОДГОТОВКИ БИБЛИОТЕЧНЫХ КАДРОВ .....	66
13. А.В. Лашас, Библиотека-читальня им. И.С. Тургенева, г. Москва	
ОРГАНИЗАЦИЯ ОБУЧЕНИЯ НОВЕЙШИМ ИНФОРМАЦИОННЫМ ТЕХНОЛОГИЯМ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ БИБЛИОТЕКИ .....	68
14. Н.М. Сафиканова, Библиотека-читальня им. И.С. Тургенева, г. Москва	
СИСТЕМА ОБУЧЕНИЯ ПЕРСОНАЛА НОВЕЙШИМ ИНФОРМАЦИОННЫМ ТЕХНОЛОГИЯМ В КОМПЛЕКСНО-КОМПЬЮТЕРИЗИРОВАННОЙ БИБЛИОТЕКЕ .....	72
15. Ю.В. Соколова, МУБиНТ, г. Ярославль	
КОМПЛЕКСНЫЕ БИБЛИОТЕЧНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СРЕДЕ: ОПЫТ МЕЖДУНАРОДНОГО УНИВЕРСИТЕТА БИЗНЕСА И НОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ. ....	76
<b>ЧАСТЬ 2</b>	
16. Е.Д. Жабко, РНБ, г. Санкт-Петербург	
ВИРТУАЛЬНЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СЛУЖБЫ КАК ФОРМА ОРГАНИЗАЦИИ ОНЛАЙНОВОГО СПРАВОЧНО-БИБЛИОГРАФИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ .....	79
17. Е.А. Кутузова, РНБ, г. Санкт-Петербург	
ВИРТУАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ УДАЛЕННЫХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ В РОССИЙСКОЙ НАЦИОНАЛЬНОЙ БИБЛИОТЕКЕ (НА ПРИМЕРЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ИНФОРМАЦИОННО-СЕРВИСНОГО ЦЕНТРА) .....	82
18. О.И. Кагановская, РНБ, г. Санкт-Петербург	
ОНЛАЙНОВЫЕ ИНОСТРАННЫЕ БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЕ РЕСУРСЫ: ОСОБЕННОСТИ ПОИСКА .....	87

19. О.В. Серова, РГБ, г. Москва	
ИЗУЧЕНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ И ИХ ПОТРЕБНОСТЕЙ С ЦЕЛЬЮ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ПОИСКОВЫХ ВОЗМОЖНОСТЕЙ ЭЛЕКТРОННОГО КАТАЛОГА РГБ .....	90
20. Н.И. Веденяпина, Е.Б. Грузнова, РНБ, г. Санкт-Петербург	
ЭЛЕКТРОННЫЕ КАТАЛОГИ РНБ: ИЗМЕНЕНИЕ ТЕХНОЛОГИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ .....	100
21. Н.А. Яковлева, ОНБ им. В. Федорова, г. Кемерово	
НОВАЯ ИНФОРМАЦИОННАЯ СРЕДА СОВРЕМЕННОЙ БИБЛИОТЕКИ: ПРОБЛЕМЫ ИНФОРМАЦИОННОГО ПОИСКА ГЛАЗАМИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ И БИБЛИОГРАФОВ КЕМЕРОВСКОЙ ОНБ ИМ. В. ФЕДОРОВА .....	107
22. Е.М. Коломейчук, РНБ, г. Санкт-Петербург	
СТРАТЕГИИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГЛАВНЫХ РЕГИОНАЛЬНЫХ БИБЛИОТЕК (ПО МАТЕРИАЛАМ ИССЛЕДОВАНИЯ) .....	112
23. И.Г. Васильев, С.А. Мамаева, РНБ, г. Санкт-Петербург	
ИНОСТРАННАЯ ПЕРИОДИКА В ФОНДАХ РНБ: РЕЙТИНГ ПОПУЛЯРНОСТИ .....	114
24. В.В. Брежнева, СПбГУКИ, г. Санкт-Петербург	
ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ИНФОРМАЦИОННОЙ ПРОДУКЦИИ .....	117
25. И.В. Краснов, НБ МарГУ, г. Йошкар-Ола	
ВЕБ-САЙТ АКАДЕМИЧЕСКОЙ БИБЛИОТЕКИ КАК СРЕДСТВО ПРОДВИЖЕНИЯ БИБЛИОТЕЧНЫХ ПРОДУКТОВ И УСЛУГ .....	120
26. Ю.В. Бабушкина, СПбГУКИ, г. Санкт-Петербург	
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ КАК ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ОРИЕНТИРОВАННЫЙ ИСТОЧНИК ИНФОРМАЦИИ .....	125
27. О.Н. Ильина, СПбГУКИ, г. Санкт-Петербург	
ОБ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИТУАЦИИ В ОБЛАСТИ ИЗУЧЕНИЯ ЛИЧНЫХ БИБЛИОТЕК .....	128
28. А.Н. Ежов, РНБ, г. Санкт-Петербург	
ПЕРСОНАЛИЗИРОВАННЫЕ СТРАНИЦЫ УЧЕНЫХ-ГУМАНИТАРИЕВ КАК НОВЫЙ СЕТЕВОЙ ИНФОРМАЦИОННЫЙ РЕСУРС .....	134
29. С.К. Канн, ГПНТБ СО РАН, г. Новосибирск	
ЭЛЕКТРОННАЯ БИБЛИОГРАФИЯ НА САЙТЕ ОТДЕЛЕНИЯ ГПНТБ СО РАН .....	138



30. В.А. Дубовенко, И.В. Курбангалеева, И.А. Павлова, Л.П. Павлова,  
Отделение ГПНТБ СО РАН, г. Новосибирск  
СОЗДАНИЕ ЭЛЕКТРОННЫХ РЕСУРСОВ ПЕРСОНАЛИЙ СИБИРСКИХ  
УЧЕНЫХ НА САЙТЕ ОТДЕЛЕНИЯ ГПНТБ СО РАН ..... 151
31. Е.В. Панкова, Библиотечный техникум, г. Санкт-Петербург  
ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В БИБЛИОТЕЧНОЙ  
РАБОТЕ — КУРС ПОДГОТОВКИ И ПЕРЕПОДГОТОВКИ  
СПЕЦИАЛИСТОВ ..... 155
32. Н.А. Мешечак, Л.А. Шамардина, НМБ СМУ, А.С. Карауш, МИБС,  
г. Томск  
ОПЫТ СОЗДАНИЯ И ИСПОЛЬЗОВАНИЯ АВТОРИТЕТНЫХ  
ЗАПИСЕЙ ТОМСКИХ УЧЕНЫХ-МЕДИКОВ В НАУЧНО-  
МЕДИЦИНСКОЙ БИБЛИОТЕКЕ СИБИРСКОГО  
МЕДИЦИНСКОГО УНИВЕРСИТЕТА ..... 158
33. Е.Ф. Фролова, ИБЦ ТГУ, г. Тюмень  
ФОРМИРОВАНИЕ ЭЛЕКТРОННЫХ РЕСУРСОВ И ВОСПИТАНИЕ  
ИНФОРМАЦИОННОЙ КУЛЬТУРЫ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ИНФОРМА-  
ЦИОННО-БИБЛИОТЕЧНОГО ЦЕНТРА ТЮМЕНСКОГО ГОСУДАР-  
СТВЕННОГО УНИВЕРСИТЕТА ..... 162
34. Л.С. Беркутова, ЛОУНБ, г. Санкт-Петербург  
ПРИМЕНЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В СИСТЕМЕ  
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ БИБЛИОТЕКАРЕЙ ЛЕНИН-  
ГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ ..... 165
35. И.С. Галеева, СПбГУКИ, г. Санкт-Петербург  
ИНТЕРАКТИВНЫЙ ОНЛАЙНОВЫЙ ПОИСК: СОВРЕМЕННЫЕ  
МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ КАК ОСНОВА ПОВЫШЕНИЯ ЭФ-  
ФЕКТИВНОСТИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ..... 167
36. Ю.И. Снитникова, ОАО «Концерн «Стелла», г. Ростов на Дону  
ИНФОРМАЦИОННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ БИБЛИОТЕЧНО-ИНФОРМА-  
ЦИОННОГО ЦЕНТРА ОАО «КОНЦЕРНА „СТЕЛЛА“» ..... 174

## СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ

- АБИС — Автоматизированная библиотечно-информационная система  
АИБС — Автоматизированная информационно-библиотечная система  
АИПС — Автоматизированная информационно-поисковая система  
АК — Алфавитный каталог  
АПУ — Алфавитно-предметный указатель  
АРМ — Автоматизированное рабочее место  
АСУ — Автоматизированная система управления  
ББД — Библиотечно-библиографическая деятельность  
ББЗ — Библиотечно-библиографические знания  
ББК — Библиотечно-библиографическая классификация  
ББО — Библиотечно-библиографическое обслуживание  
ББП — Библиотечно-библиографические процессы  
ББС — Библиотечно-библиографическая система  
БД — База данных  
БЗ — Библиографическая запись  
БИО — Библиотечное информационное обслуживание  
БИС — Библиотечная информационная система  
БО — Библиографическое описание  
БС — Библиотечная система  
БУ — Библиографический указатель  
БФ — Библиотечный фонд  
ВСО — Виртуальное справочное обслуживание  
ВСС — Виртуальная справочная служба  
ВТ — Вычислительная техника  
ВУЗ — Высшее учебное заведение  
ВЦ — Вычислительный центр  
ГАК — Генеральный алфавитный каталог  
ГИК — Группа использования каталогов  
ГУ — Государственный университет  
ДСП — Сектор изданий для служебного пользования  
ИБО — Информационно-библиографический отдел  
ИБС — Информационно-библиотечная система  
ИБЦ — Информационно-библиотечный центр  
ИВТ — Институт вычислительной техники  
ИКТ — Информационно-коммуникационные технологии  
ИП — Информационные потребности  
ИПС — Информационно-поисковая система



ИПЯ — Информационно-поисковый язык  
ИР — Информационные ресурсы  
ИРБИС — Интегрированная информационно-библиотечная система  
ИС — Информационная система  
КС — Ключевое слово  
ЛВС — Локальная вычислительная система  
ЛС — Локальная сеть  
МАРС — Межрегиональная аналитическая роспись статей  
МБА — Межбиблиотечный абонемент  
МИБС — Муниципальная информационная библиотечная система  
НБ — Научная библиотека  
НБ — Национальная библиотека  
НИЛ — Неинформативная лексика  
НИОБ — Научно-исследовательский отдел библиотековедения  
НИР — Научно-исследовательская работа  
НМБ — Научно-медицинская библиотека  
НТиТД — Фонд нормативно-технических и технических документов  
НЧЗ — Научный читальный зал  
ОК — Отдел комплектования  
ОНЛ — Отдел национальных литератур  
ООиК — Отдел обработки и каталогов  
ОРК — Отдел организации и использования каталогов  
ОУНБ — Областная универсальная научная библиотека  
ОФО — Отдел фондов и обслуживания  
ОЧЗ — Общий читальный зал  
ПБ — Публичная библиотека  
ПК — Предметный каталог  
ПК — Персональный компьютер  
ПО — Программное обеспечение  
ПОБД — Проблемно-ориентированные базы данных  
ПР — Предметная рубрика  
СБА — Справочно-библиографический аппарат  
СБО — Справочно-библиографическое обслуживание  
СБО — Справочно-библиографический отдел  
СИФ — Справочно-информационный фонд  
СК — Систематический каталог  
СПА — Справочно-поисковый аппарат  
СУБД — Система управления базами данных  
ФГО — Фонд изданий групповой обработки

ФЦКБФ — Федеральный центр консервации библиотечных фондов  
ЦАО — Центральный административный округ  
ЦБС — Централизованная библиотечная система  
ЦГБ — Центральная городская библиотека  
ЦГПБ — Центральная городская публичная библиотека  
ЦНТИ — Центр научно-технической информации  
ЦСБ — Центральная справочная библиотека  
ЦСС — Центральная справочная служба  
ЧЗ — Читальный зал  
ЭБ — Электронная библиотека  
ЭДД — Электронная доставка документов  
ЭК — Электронный каталог  
ЭР — Электронные ресурсы  
ALEPH — Integrated library system of the Ex Libris Group  
ALTA VISTA — Поисковая система  
CD-ROM — Compact-Disc Read Only Memory  
EURECA — The Research Libraries Group Union Catalog  
FINE READER — Программное обеспечение  
IRBIS — Интегрированная информационно-библиотечная система  
KVK — Karlsruher Virtueller Katalog  
HotBot — Поисковая система  
HTML — Hyper Text Markup Language  
LYCOS — Поисковая система  
PC — Personal Computer  
OPAC — On-line public access catalogue  
RLG — Research Library Group  
RUSMARC — Russia Machine-Readable Catalog (Российский формат машиночитаемой каталогизации)  
SCI — Science Citation Index  
UNIMARC — Universal MARC format  
USMARC — United States Machine-Readable Catalog  
WORLD CAT — Cooperative database of bibliographic records  
YAHOO — Поисковая система

## СПИСОК АББРЕВИАТУР УЧРЕЖДЕНИЙ И ОРГАНИЗАЦИЙ

- БАН — Библиотека Российской Академии наук  
 ВГБИЛ — Всероссийская государственная библиотека иностранной литературы  
 ВИНТИ — Всероссийский институт научной и технической информации  
 ГИВЦ — Главный информационно-вычислительный центр Федерального Агентства по культуре и кинематографии  
 ГНПБ — Государственная научная педагогическая библиотека им. К.Д. Ушинского  
 ГПИБ — Государственная публичная историческая библиотека  
 ГПНТБ — Государственная публичная научно-техническая библиотека  
 ГПНТБ СО РАН — Государственная публичная научно-техническая библиотека Сибирского отделения РАН  
 ИНИОН — Институт научной информации по общественным наукам  
 ИОО — Институт «Открытое общество»  
 ИХТТМ — Институт химии твердого тела и механохимии  
 КемГУ — Кемеровский государственный университет  
 КемОНБ — Кемеровская областная научная библиотека  
 КОНЭК — Подписное агентство: Книги. Образование. Наука. Экономика. Культура.  
 ЛИБНЕТ — Общероссийская информационно-библиотечная компьютерная сеть  
 ЛОУНБ — Ленинградская областная универсальная научная библиотека  
 МарГУ — Марийский государственный университет  
 МК РФ — Министерство культуры Российской Федерации  
 МГУ — Московский государственный университет  
 МГУКИ — Московский государственный университет культуры и искусства  
 МУБиНТ — Международный университет бизнеса и новых технологий  
 НИОХ — Научный институт органической химии  
 ННЦ — Новосибирский научный центр  
 РАН — Российская Академия наук  
 РБА — Российская библиотечная ассоциация  
 РГБ — Российская государственная библиотека  
 РГНФ — Российский гуманитарный научный фонд  
 РГПУ — Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена  
 РКП — Российская книжная палата  
 РНБ — Российская национальная библиотека  
 РНЦ ГИПХ — Российский научный центр Гос. института прикладной химии  
 РФФИ — Российский фонд фундаментальных исследований  
 СГМУ — Сибирский государственный медицинский университет  
 СОУНБ — Самарская областная универсальная научная библиотека  
 СПбГТУ — Санкт-Петербургский государственный технический университет  
 СПбГУ — Санкт-Петербургский государственный университет  
 СПбГУКИ — Санкт-Петербургский государственный Университет культуры и искусств  
 СПбГУЭФ — Санкт-Петербургский государственный университет экономики и финансов  
 СПбФ ИВ РАН — Санкт-Петербургский филиал Института Востоковедения РАН  
 ТГУ — Тюменский государственный университет  
 УрГУ — Уральский государственный университет  
 ФЦКБФ — Федеральный центр консервации библиотечных фондов  
 ЦНМБ — Центральная научная медицинская библиотека  
 ЦНСХБ — Центральная научная сельскохозяйственная библиотека  
 ЧГТУ — Челябинский государственный технический университет  
 ЧГУ — Челябинский государственный университет  
 ЮНЕСКО — Организация Объединенных Наций по вопросам образования, науки и культуры  
 CCCEP — Coordinating Committee on Chemistry and Environment Programme  
 EBSCO — Elton B. Stephens Company  
 IUPAC — International Union of Pure and Applied Chemistry  
 KARGER — Publishing house S. Karger AG  
 OCLC — Online Computer Library Center  
 RUSLANet — Библиотечная сеть учреждений науки и образования Северо-Западного региона России  
 SCOPE — Scientific Committee on Problems of the Environment



МУБиНТ придает большое значение изучению и обучению пользователей взаимодействию с информационными системами и ресурсами. Так, в учебное расписание для студентов включены специальные занятия по освоению практических навыков работы с БИС, издано методическое пособие в помощь самостоятельной работе студентов с ресурсами ИБЦ, постоянно обновляются справочные буклеты. Для сотрудников и преподавателей МУБиНТ регулярно публикуются материалы о новых возможностях ИБЦ.

Сегодня значение вузовской библиотеки определяется уже не только традиционными статистическими показателями объема библиотечного фонда и количеством подписанных периодических изданий, но и уровнем комфортности доступа к информации. Комплексное сочетание традиционных и электронных видов ресурсов определяют успешное удовлетворение ИП пользователей. Очевидно, что библиотека современного ВУЗа должна поддерживать высокие темпы информационного и технологического развития. Ориентируясь на вариативность и различные формы обучения, она должна предоставлять своим читателям возможность удобного и оперативного доступа к документам.

## **ВИРТУАЛЬНЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СЛУЖБЫ КАК ФОРМА ОРГАНИЗАЦИИ ОНЛАЙНОВОГО СПРАВОЧНО- БИБЛИОГРАФИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

В последнее время в структуре СБО начинает формироваться новое направление деятельности, связанное с удовлетворением ИП удаленных пользователей в предоставлении информации справочно-библиографического характера. Многие библиографические службы библиотек систематически выполняют запросы пользователей, получаемые по электронной почте либо на основе веб-форм запросов, представленных на сайтах. Одновременно создаются специализированные службы в публичных, университетских, универсальных научных и национальных библиотеках. Хотя такие службы пока единичны, уже имеется первый отечественный опыт корпоративного объединения библиотек различной типологической принадлежности для распределенного выполнения запросов пользователей.

Представляется, что такие службы являются организационной формой онлайн-СБО удаленных пользователей.

Появление в отечественных библиотеках первых служб, обслуживающих удаленных пользователей в режиме «запрос-ответ», вполне закономерно и обусловлено рядом объективных причин:

(1) усилением содержательного компонента российского сегмента Интернета, что проявляется не только в увеличении разнообразия предоставляемой информации, количественном росте сетевых ресурсов, но и в предоставлении в свободном доступе ресурсов справочно-библиографического и полносодержательного характера, которые могут использоваться при выполнении запросов пользователей;

(2) изменением моделей информационного поведения пользователей, предпочитающих реализовывать свою поисковую деятельность посредством использования возможностей телекоммуникационных технологий;

(3) программно-технологической оснащенностью библиотек и наличием технической инфраструктуры, позволяющей взаимодействовать отдельным территориально разобщенным библиотекам и сформированным профессиональным группам;

Новое направление СБО характеризуется рядом особенностей.

Во-первых, это тесная идеологическая и технологическая связь традиционного и онлайн-СБО, что проявляется в наличии аналогичных состав-



ных компонентов деятельности (пользователь, библиограф, запрос, ответ, ресурсная база обслуживания) и схожих технологий обслуживания (прием запросов, поиск информации, предоставление ответов, консультирование). Безусловно, особенности реализации СБО в сетевой среде видоизменяют технологию. Это может быть отнесено, например, к приему запросов, для определения которого специалистами используется понятие «библиографическое интервью». В традиционной среде библиографическое интервью, проводимое с целью уточнения ИП и правильной формулировки запросов пользователей, представляет собой межличностный диалог пользователя и библиографа. В сетевой среде проведение библиографического интервью сведено к минимуму при выполнении запросов через электронную почту и совсем не проводится, когда запрос поступает через веб-форму. Отсутствие полноценного интервью частично компенсируется введением в форму дополнительных полей, заполнив которые пользователь формулирует цель запроса и определяет свой статус (студент, аспирант, научный сотрудник, преподаватель и др.).

Вторая важная особенность состоит в том, что при выполнении запросов используется ограниченный круг источников, преимущественно в электронной форме. Это обусловлено организационными ограничениями, в частности, сроками выполнения запросов, которые в среднем обычно составляют от 24 до 48 часов.

Третьей особенностью является прямая зависимость возможности реализации онлайн-СБО от технической и программной оснащенности библиотеки.

Хотелось бы очертить круг проблем, стоящих в настоящее время перед отечественными библиотеками в рамках данного направления. Прежде всего, важнейшей проблемой является необходимость осознания профессиональным сообществом того, что новая форма деятельности является прямой проекцией СБО в Интернет. Для этого необходимо проведение целого комплекса мероприятий разъясняющего характера. Это пропаганда онлайн-СБО с точки зрения возможностей расширения границ обслуживания пользователей библиотек, к которым относится освещение опыта вновь созданных служб в профессиональной печати, обсуждение актуальных вопросов в рамках специально организованных конференций и обучающих семинаров. Полезной могла бы стать, например, дискуссия по ряду положений, которые можно сформулировать в виде следующих противопоставлений: «виртуальная справка» или «виртуальное справочно-библиографическое обслуживание удаленных пользователей»; «единообразие» или «стилологическое разнообразие»; «развитие профессиональных навыков» или «депрофессионализация»; «операторы» или «библиографы». Выработка общей пози-

ции по этим вопросам будет способствовать более четкому пониманию того, какое место занимает ВСО в системе информационного обслуживания пользователей и какие задачи должно при этом решать.

Представляется также целесообразным начать подготовительную работу по разработке пакета документов, регламентирующих деятельность подобных служб (возможно через РБА), а также определению путей взаимодействия библиотек на основе корпоративного сотрудничества. Очевидно, что такое взаимодействие не должно основываться на распределении запросов по «остаточному принципу», а осуществляться с учетом особенностей конкретных библиотек, обусловленных глубиной и объемом фондов, структурой СПА, содержанием информационных потребностей пользователей, уровнем квалификации персонала, а в последние годы и уровнем внедрения информационных технологий. Создание «профилей» библиотек, отражающих уникальность каждой из них, позволит эффективно распределять единый поток запросов, отсылая их именно в те виртуальные справочные службы, которые смогут ответить на них наиболее квалифицированно.

Большой комплекс проблем связан с организационно-технологическими аспектами создания виртуальных справочных служб. К ним могут быть отнесены: отработка технологии получения, распределения и сохранения запросов, поступающих от пользователей; поддержка всех видов взаимодействия с удаленными пользователями, включая получение запросов через веб-формы, по электронной почте, общение через chat; отработка методик обслуживания пользователей на основе последовательно формируемых массивов сетевых ресурсов справочно-библиографического характера; создание единой для виртуальных справочных служб распределенной базы данных, в которую будут включаться запросы пользователей, ответы экспертов и вся информация, прямо или косвенно связанная с их взаимодействием. Среди других проблем можно также назвать автоматическую маршрутизацию запросов (внутри конкретной библиотеки, между библиотеками консорциума, внутри единой мировой справочной сети); определение библиотеки, ответственной за выполнение запроса, путем сопоставления метаданных запроса и автоматизированного профиля библиотек.

К техническим проблемам мы относим необходимость создания отечественных программных продуктов, поддерживающих обслуживание удаленных пользователей в режиме запрос-ответ, сопоставимых с зарубежными аналогами. Только решив эти проблемы, отечественные библиотеки смогут сформировать единое справочное пространство страны, а затем интегрироваться в мировое сообщество и участвовать в международных проектах наравне с зарубежными библиотеками.

## ВИРТУАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ УДАЛЕННЫХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ В РОССИЙСКОЙ НАЦИОНАЛЬНОЙ БИБЛИОТЕКЕ (НА ПРИМЕРЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ИНФОРМАЦИОННО-СЕРВИСНОГО ЦЕНТРА)

Система информационного обслуживания РНБ масштабна и имеет несколько уровней. Одним из ее компонентов является Информационно-сервисный центр (ИСЦ). В первой части доклада дана характеристика удаленной категории пользователей как важного сегмента пользовательской аудитории Центра. Вторая часть посвящена раскрытию содержательного, организационного и методологического аспектов стратегии, реализуемой специалистами справочного зала ИСЦ в отношении этой категории пользователей.

Информационно-сервисный центр открылся в сентябре 2001 года при поддержке Всемирного банка и МК РФ. Организационно, методологически и технически Центр является интегрированным структурным подразделением библиотеки, но наличие отдельного входа обусловило специфику формирования его пользовательской аудитории: наряду с официально зарегистрированными читателями РНБ, преобладающую ее часть составляют посетители, не имеющие читательского билета библиотеки, поскольку пользователем Центра может стать любой человек, независимо от его образования, профессиональной специализации, возраста, территориальной принадлежности и т.д. Единственное условие — это потребность в информации и услугах, а также готовность платить за их предоставление, т.к. большинство услуг в Центре — платные.

Функционирование ИСЦ основано на деятельности двух секторов — компьютерного и справочного залов. В компьютерном зале предоставляется свободный доступ к ресурсам Интернет, осуществляется консультирование по использованию основных информационно-поисковых систем и других средств навигации, по работе с онлайн-овыми полнотекстовыми БД и на CD, с локальными ресурсами РНБ, выполнение запросов пользователей в режиме предварительной записи. Также предоставляется ряд офисных услуг (сканирование, запись информации на CD-ROM, печать на ч/б и цветном принтере).

В справочном зале осуществляется информационно-библиографическое обслуживание по универсальному принципу, предоставляющее широкий диапазон услуг — от телефонных и устных справок до полного методического консультирования и выполнения сложных тематических запросов.

Согласно данным мониторинга, проведенного в ноябре 2002 г., и анализу статистических показателей по результатам деятельности ИСЦ, пользователями услуг справочного зала стали различные группы населения, не ориентированные на самостоятельный поиск и нуждающиеся в помощи информационных посредников. Формально их можно разделить на две категории: *реальные пользователи* — лица, обладающие преимуществом визуального (очного) общения со специалистами центра и *удаленные пользователи* — лица, по ряду причин не имеющие возможности непосредственного общения и избравшие виртуальную (заочную) форму контакта с библиографами ИСЦ.

По данным статистики за период с октября 2001 по сентябрь 2003 гг., категория пользователей, избравших виртуальную форму общения, составила 1/3 часть от общего количества обращений. По уровню образования — это преимущественно высококвалифицированные специалисты с высшим образованием, научные сотрудники, аспиранты (87 %) и студенты (13 %). Анализ профессиональной структуры выявил значительное преобладание специалистов комплекса гуманитарных и общественных наук — особенно в области экономики и юриспруденции (58,9%). Доля представителей естественных наук, в частности — медицины и техники, значительно меньше (39,1%). По региональному признаку состав удаленной категории пользователей представлен преимущественно гражданами России (85,4%), причем самую значительную долю среди них, составляют жители Сибири, Урала и Дальнего Востока (30%), жители Москвы и Московской области — 26,6%, представители городов Центральной части России — 25%, Краснодарского и Ставропольского краев — 9,9%, Северо-Западного региона (не включая Санкт-Петербург) — 8,3%. В числе зарубежных пользователей — граждане Израиля, Германии, США, Франции, Великобритании, Болгарии, почти всех стран СНГ, Латвии (14,6%). Юридический статус удаленных пользователей представлен в основном физическими лицами — 89,9%, в то время как на представителей предприятий и организаций приходится лишь 10,1%. В качестве посредников для своих читателей с заказами на поиск информации через специалистов Центра выступил ряд областных и краевых библиотек.

Работа с удаленными пользователями в справочном зале ИСЦ ведется по двум основным направлениям:



- предоставление электронных адресных, фактографических и уточняющих библиографических справок;

- выполнение сложных тематических запросов.

Реализация первого направления осуществляется в оперативном режиме, как правило — в течение одного, максимум — трех дней. Второе направление предусматривает работу с большим массивом информации, требует углубленного поиска, поэтому осуществляется в продленном («отсроченном») режиме; сроки в этом случае регламентируются установленными временными нормативами, в среднем — от двух недель до одного месяца, за исключением ситуаций, требующих специального согласования с пользователем. Уникальным является то, что обращаясь в ИСЦ, удаленный пользователь, имеет возможность получить «профессиональный» в полном смысле этого слова библиографический продукт, который представляет собой наглядный пример сочетания автоматизированных форм поиска и традиций, накопленных предыдущими поколениями библиографов РНБ.

Оба направления работы с удаленными пользователями реализуются главным образом на основе внутреннего кадрового потенциала ИСЦ, но в ряде случаев важное значение приобретает координация действий библиографов Центра с другими структурными подразделениями библиотеки, в частности — отраслевыми группами библиографов и группой использования каталогов. Процесс взаимодействия с ними и переадресация запросов осуществляется в следующих ситуациях:

- невозможности проведения тематического или библиографического поиска на основе внутренних информационных ресурсов ИСЦ;

- возникновения фактора «дефицита времени» у библиографов Центра вследствие переполненности портфеля ранее поступивших заказов;

- особой специфики поискового запроса, требующей отдельной проработки со стороны специалистов конкретного профиля.

Организация взаимодействия с удаленными пользователями в ИСЦ осуществляется через *WEB-форму* тематических запросов и посредством *электронной почты*.

*WEB-форма* представляет собой продукт совместного «творчества» библиографов и программистов РНБ. Она была разработана и размещена на официальном сайте библиотеки в разделе платных библиографических услуг еще в 2000 г., и предназначалась для удовлетворения информационных потребностей пользователей, не имеющих доступа к каталогам и фондам библиотеки. Форма состоит из нескольких полей, которые выполняют двойную функцию: во-первых, содержат необходимую для библиографа инфор-

мацию о запросе, а во-вторых, дают представление пользователю о характере предоставляемой ему услуги.

На этапе становления деятельности Центра использовалась первоначальная версия формы, но, по мере приобретения и развития опыта виртуального общения, перед библиографами справочного зала возникла необходимость усовершенствования структуры существующей формы. В результате была создана обновленная электронная версия тематического запроса, дополненная тремя новыми полями: помимо основных сведений о запросе, удаленный пользователь получил возможность конкретизировать свои требования, информируя о желаемых сроках получения результатов и полноте поиска, а также о степени актуальности проверки найденных источников на наличие в фондах РНБ.

Использование *WEB-формы* в большинстве случаев является лишь начальной стадией взаимодействия библиографов и удаленных пользователей. Современные технологии позволяют осуществлять эффективный поиск в больших информационных массивах, но при условии, что поисковое предписание четко сформулировано и формализовано, т.к. даже самые современные поисковые системы и комфортные услуги не помогут в поиске нужной информации в условиях неопределенности. Поэтому сформулированный заказчиком запрос почти всегда нуждается в уточнении.

Для библиографов ИСЦ уточнение тематических запросов — это следующая стадия взаимодействия с удаленными пользователями, которая реализуется посредством переписки по *электронной почте*. Согласно статистике, переписка составляет 30% от общего объема документов, хранящихся в архиве электронной почты. Методика уточнения в условиях виртуального общения приобретает свою специфику, поскольку помимо традиционных — содержательных этапов, включает дополнительные этапы, связанные с согласованием временных и финансовых аспектов.

Опыт использования библиографами Центра электронной почты показал ее преимущества: процесс обмена информацией происходит в оперативном режиме, доставка найденной информации обеспечивается практически каждому пользователю, независимо от степени территориальной удаленности. Кроме того, потребитель сам может выбрать место и время получения результатов поиска. Обнаружилась и проблема — необходимость затрат значительного количества времени библиографа на ведение переписки с заказчиком. Еще на начальном этапе деятельности ИСЦ были отработаны шаблонные варианты ответов заказчикам. Шаблоны включили в себя основную информацию по условиям выполнения типового тематического запроса, ориентирующую заказчика на подтверждение дальнейшего сотрудничества



или отказ от него. Однако практика показала, что лишь незначительная часть — около 8,5% от общего количества запросов, присланных по WEB-форме, была удовлетворена в результате минимального числа контактов с удаленным пользователем. Основная масса запросов потребовала обширной, в ряде случаев — длительной взаимной переписки, связанной с уточнением различных параметров поиска и согласованием условий его оплаты. Поэтому одним из важных направлений методики обслуживания удаленных пользователей становится освоение навыков виртуального общения, в том числе умения вести деловую переписку.

За два года деятельности ИСЦ к библиографам справочного зала поступило 1432 запроса от удаленных пользователей: 1182 запроса были приняты по электронной почте (поиск конкретного издания — 439, адресные справки — 317, фактографические справки — 195, тематические запросы, переадресованные на WEB-форму — 231). 250 тематических запросов были приняты на основе использования WEB-формы (на составление библиографических списков к диссертациям и дипломным работам — 217, на поиск биографических и фактографических материалов для исследований в области генеалогии, истории, политики — 33). Из них выполненных — 178, несостоявшихся на стадии согласования — 72. Объем переписки на каждый запрос составил в среднем 7-10 писем с обеих сторон. Самая обширная переписка характерна для запросов, поступивших от корпоративных удаленных пользователей на поиск и предоставление фактографической информации.

Работа с удаленными пользователями является лишь одним из направлений деятельности ИСЦ и находится в стадии становления и развития. Виртуальное справочно-библиографическое обслуживание — явление до сих пор малоизученное, а опыт такого обслуживания — совсем невелик. В будущем предполагается сделать процесс виртуального взаимодействия с удаленной категорией пользователей более рациональным и максимально эффективным.

## ОНЛАЙНОВЫЕ ИНОСТРАННЫЕ БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЕ РЕСУРСЫ: ОСОБЕННОСТИ ПОИСКА

Одним из направлений деятельности группы использования каталогов (ГИК), входящей в структуру ИБО, является проверка читательских требований на иностранные издания. Помимо шифровки читательских требований в обязанности сотрудников входит библиографическая проработка заявки, состоящая в уточнении БО и установлении местонахождения издания для последующего заказа по МБА. Все это связано с использованием самых разнообразных библиографических пособий.

До недавнего времени практически вся работа в группе иностранной отметки строилась на использовании традиционных печатных источников, что, в свою очередь, диктовало определенную технологию поиска. Прежде всего, использовались обширные национальные библиографии, полно отражающие издания конкретной страны (или издания на определенном языке) за довольно обширный отрезок времени (*Gesamtverzeichnis des deutschsprachigen Schrifttums*, *Deutsche Nationalbibliographie*, *British National Bibliography*). В состав ресурсной базы также входили печатные каталоги крупнейших библиотек мира (каталоги Британской библиотеки, Национальной библиотеки Франции и Библиотеки Конгресса США). Эти издания особенно удобны для поиска старопечатных книг, изданных в разных странах. Следующий этап поиска заключался в просмотре отраслевых и тематических указателей, биобиблиографических словарей.

В настоящее время большая часть библиографических уточнений проводится при помощи онлайн-каталогов и БД. Вполне естественно, что изменился и сам характер поиска, который стал оперативным и более многоаспектным. Помимо этого, большой выбор зарубежных библиографических Интернет-ресурсов разных типов и видов дает возможность библиографу удовлетворить поисковые потребности путем подбора БД, наиболее подходящих в конкретной ситуации.

Алгоритм поиска обычно включает три ключевых момента:

- первоначально для поиска используются крупные постоянно обновляемые международные БД универсальной тематики, охватывающие издания от начала книгопечатания до сегодняшнего дня<sup>1</sup>;
- затем поиск проводится в национальных библиографических БД и онлайн-каталогах отдельных библиотек;

• на последнем этапе к поиску подключаются **отраслевые, тематические и биографические БД.**

К числу самых важных и часто используемых международных БД относятся следующие:

— **Karlsruher Virtueller Katalog (KVK):** <http://www.ubka.uni-karlsruhe.de/kvk.html>,

— **EUREKA: RLG Union Catalog:** <http://www.rlg.org/>,

— **WorldCat:** <http://www.oclc.org/worldcat/>.

Перечисленные БД дают библиографам возможность: искать авторскую книгу по заглавию при неуказанной фамилии автора; искать издание по автору при искаженном заглавии, а потом отсеивать результаты по году издания; подбирать литературу по нужной теме по ключевым словам; подбирать литературу отдельных издательств; комбинируя имеющиеся данные, находить верное описание, если книга издана на иностранном языке, а в требовании ее заглавие указывают как русский перевод.

В случае если поиск в универсальных БД не дает положительного результата, специалисты обращаются к **национальным ресурсам** как наиболее полно отражающим местные издания, в том числе мелкие или малотиражные, а также издания на своем языке. К ним относятся, прежде всего, следующие сводные каталоги:

• **Catalogue Collectif de France:** <http://www.ccf.fr/bnf.fr/> ;

• **Catalogo Cumulativo Italiano:** <http://www.aib.it/aib/opac/mai2.htm> ;

• **COPAC:** <http://copac.ac.uk/> .

Все они построены примерно одинаково и предусматривают поиск по автору, заглавию, издательству, году издания. Каждое описание сопровождается списком библиотек страны, имеющих данное издание в своих фондах.

Завершающий этап работы со сложным требованием — это обращение к **отраслевым, тематическим, биографическим БД, БД статей** и т.д. На этом этапе также исключительную роль играют традиционные справочники, полно раскрывающие ту или иную узкую тему (например, «Немцы в России» и т.д.).

Следует отметить то значение, которое приобретает работа с полнотекстовыми ресурсами. Ведь нередко спрашиваемые, но отсутствующие в фондах издания (патенты, нормативные документы, ведомственные публикации) можно найти в бесплатных полнотекстовых БД, например, на домашних страницах крупных организаций, таких как, Всемирная организация здравоохранения, Всемирный банк реконструкции и развития, ЮНЕСКО, и т.п. Использование подобных ресурсов и предоставление сведений о них пользователю Ю.И. Снитникова,

пользователям дает возможность сократить число отказов, которых на сегодняшний день, к сожалению, достаточно много.

Таким образом, использование онлайн-библиографических БД в повседневной деятельности существенно расширяет возможности специалистов.

## Примечания

<sup>1</sup> Специалисты обращаются в первую очередь именно к международным универсальным БД, т.к. они позволяют проверить около 80% всех требований за счет обширного временного и географического охвата литературы.



## ИЗУЧЕНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ И ИХ ПОТРЕБНОСТЕЙ С ЦЕЛЮ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ПОИСКОВЫХ ВОЗМОЖНОСТЕЙ ЭЛЕКТРОННОГО КАТАЛОГА РГБ

На современном этапе в условиях информатизации общества важнейшими задачами библиотек становятся:

- предоставление информации пользователям в готовом виде (библиографические указатели, списки литературы и др.);
- поддержка эффективного самостоятельного информационного поиска пользователей;
- предоставление доступа к собственным ресурсам РГБ, а также к удаленным ресурсам других библиотек и информационных центров;
- возможность доставки документов по всем каналам связи в удобной для пользователя форме.

Доступ к ЭК библиотек через веб-сайты позволяет сделать информацию о библиотечных фондах доступной для всех категорий пользователей. Уже сейчас большинство библиотек переходят на комплексное обслуживание пользователей, сочетающее традиционные и автоматизированные формы поиска. Важным критерием оценки такого обслуживания являются степень востребованности ресурсов, а также эффективность их поиска. Многие известные специалисты в своих публикациях и выступлениях обоснованно поднимают проблемы, связанные с качеством и эффективностью поиска в электронных и карточных каталогах. В условиях постоянно меняющейся пользовательской аудитории библиотек изучение этой проблемы берут на себя библиотечные подразделения, занимающиеся ИБО.

Отдел организации и использования каталогов РГБ постоянно изучает и исследует вопросы, связанные с процессом поиска информации в сфере традиционных карточных каталогов, а, начиная с 2000 г., и в ЭК РГБ. Изучение пользовательской аудитории зала ЭК и традиционных карточных каталогов, а также степени ее удовлетворенности обслуживанием, позволяют совершенствовать и оптимизировать систему карточных и ЭК.

Система каталогов и картотек РГБ многоаспектно раскрывает состав и содержание обширных фондов библиотеки. В этой связи большое значение имеет культура информационного поиска, умение оценить и эффективно использовать полученные данные. Внутри библиотеки посредниками между

производителями информации и читателями выступают дежурные консультанты. Эта связь особенно важна в крупных библиотеках, где имеется множество каталогов с различными и сложными системами классификации. Для пользователей важны также такие показатели ИПС как полнота предоставления информации, точность поиска и уровень комфортности работы с интерфейсом.

Количество читателей РГБ, пользующихся ЭК, постоянно возрастает. При этом увеличивается количество не только локальных пользователей, работающих с каталогом в самой библиотеке, но и удаленных пользователей. Вместе с тем аудитория локальных пользователей остается приоритетной. Исходя из этого, в 2003г. было проведено анкетирование группы пользователей, работающих в зале ЭК. Исследование проводилось в целях улучшения пользовательского интерфейса и определения путей дальнейшего развития ЭК РГБ. Пользователям было роздано 450 анкет, из которых для обработки было возвращено 418 анкет.

Цель исследования состояла в определении оценки пользователями поисковых качеств ЭК РГБ:

- приоритеты при выборе поисковых полей, предлагаемых пользователям для работы в ЭК;
- оценка пользователями качества поиска документов в ЭК;
- мнения пользователей о понятности и доступности каталога для проведения самостоятельного поиска;
- трудностей, с которыми сталкиваются пользователи при работе с ЭК;
- основные характеристики постоянной аудитории пользователей ЭК.

Анкета состояла из нескольких логических блоков:

### 1. Сведения о респонденте.

- 1.1. возраст;
- 1.2. владение компьютером;
- 1.3. знание иностранных языков;
- 1.4. частота обращений в ЭК.
2. Цели обращения в ЭК.
  - 2.1. источники информации о документах;
  - 2.2. поиск документов на иностранных языках;
  - 2.3. поисковые поля, предпочитаемые пользователями при поиске по ЭК;
  - 2.4. поля, поиск по которым наиболее успешен;
  - 2.5. показатели неэффективного поиска.
3. Проблемы, связанные с поиском по ЭК.
  - 3.1 трудности, возникающие у пользователей;



3.2. понятность интерфейса ЭК для пользователей;

3.3. действия пользователей в случае отрицательного результата при поиске.

4. Анализ предложений пользователей по совершенствованию пользовательского интерфейса ЭК.

I. Сведения о респонденте.

Данные по первому блоку вопросов распределились следующим образом:

Возраст

Таблица 1

<i>До 25 лет</i>	<i>25-45 лет</i>	<i>45-65 лет</i>	<i>Старше 65 лет</i>
250 (59,9%)	130 (31,2%)	37 (8,9%)	-

Из данных, представленных в таблице, видно, что почти 60% респондентов — посетителей зала ЭК составляют пользователи моложе 25 лет, 31,2% относятся к возрастной группе 25-45 лет и лишь 9% составляют 45-65-летние пользователи. В анкетировании не принимали участие респонденты старше 65 лет.

Владение компьютером:

Таблица 2

<i>Знают ПК</i>	<i>Не умеют работать на ПК</i>
363 чел (86,42%)	55 чел (13,16%)

Для отдельных возрастных групп эти показатели выглядят следующим образом:

Таблица 3

	<i>До 25 лет</i>	<i>25 - 45 лет</i>	<i>45 - 60 лет</i>
<i>Знают ПК</i>	226 (90,4%)	107(82,31%)	32(86,5%)
<i>Не умеют работать на ПК</i>	24(9,6%)	23(17,7%)	5(13,51%)

На основании этих данных можно сделать вывод о том, что большая часть посетителей зала ЭК относится к возрастной группе младше 45 лет, однако при этом существенных различий во владении ПК респондентами раз-

личных возрастных групп не выявлено. Нужно отметить, что 13% посетителей зала ЭК вообще не имеют навыков работы с ПК, что определяет необходимость помощи консультантов при работе с ЭК.

Знание иностранных языков.

298 (71,29%) респондентов — пользователей зала ЭК владеют иностранными языками, из них — 85 (28,5%) владеют двумя, а 12 (4%) — тремя иностранными языками. Наиболее часто в ответах респондентов отмечалось владение английским языком (90,6% ответивших). Далее по частоте упоминания следуют немецкий (19,5%), французский (10,7%), испанский (3%) языки. Владение другими иностранными языками менее распространено среди респондентов. По языкам данные распределились следующим образом:

Таблица 4

<b>Иностранный язык (в порядке алфавита)</b>	<b>Количество респондентов, владеющих языком</b>	
Английский	270	(90,6%)
Азербайджанский	2	(0,67%)
Арабский	4	(1,3%)
Венгерский	2	(0,67%)
Вьетнамский	1	(0,33%)
Иврит	1	(0,33%)
Испанский	9	(3%)
Итальянский	2	(0,67%)
Кавказские	2	(0,67%)
Казахский	1	(0,33%)
Китайский	3	(1%)
Латинский	1	(0,33%)
Немецкий	58	(19,5%)
Польский	5	(1,7%)
Тибетские	1	(0,33%)
Турецкий	1	(0,33%)
Украинский	2	(0,67%)
Французский	32	(10,7%)
Японский	1	(0,33%)

Не владеют иностранными языками 120 человек (28,71%) из числа опрошенных.

### Частота обращений в ЭК

Таблица 5

Первый раз	Редко	Регулярно	Нет ответа
160(38,28%)	130(31,10%)	102(24,40%)	26 (6,2%)

По возрастным группам показатели могут быть предоставлены следующим образом:

### Обращение к ЭК

Таблица 6

Обращение к ЭК	Первый раз Кол-во польз. (%)	Редко Кол-во польз. (%)	Регулярно Кол-во польз. (%)	Нет ответа Кол-во польз. (%)	Всего По возрастам
Возраст					
До 25 лет	97 (38,8%)	71 (28,4%)	71 (28,4%)	11 (4,4%)	250
От 25 до 45 лет	45 (34,6%)	48 (36,9%)	24 (18,5%)	13 (10%)	130
От 45 до 60 лет	18 (48,7%)	11 (29,7%)	6 (16,2%)	2 (5,4%)	37

Полученные данные показывают, что значительная часть пользователей, принявших участие в исследовании, обращались к ЭК впервые (среди посетителей моложе 45 лет — в среднем 35%, а для 45-65-летних — половина опрошенных). Структура ответов на вопрос о частоте обращений к ЭК среди пользователей различных возрастных групп показывает, что доля пользователей, которые могут быть отнесены к постоянным, выше в возрастной группе до 25 лет (28,4 %) по сравнению с другими возрастными группами (18,5% и 16,2% в группах пользователей 25-45 и 45-65 лет соответственно). Читатели возрастной категории старше 25 лет являются постоянными, они привыкли работать в традиционных карточных каталогах, поэтому доля обращений к ЭК у них ниже, чем у возрастной категории до 25 лет.

Таким образом, в период проведения анкетирования (апрель — май 2003 г.), большинство посетителей зала работали в ЭК РГБ впервые. В данной ситуации актуальной является разработка информационно-справочных материалов, облегчающих пользователям знакомство с ЭК РГБ. Это особенно важно для привлечения в качестве постоянных пользователей библиоте-

ки старших возрастных групп, из которых почти половина, согласно данным, приведенным в таблице 6, обращалась к ЭК в первый раз.

### II. Цели обращения пользователей к ЭК.

В настоящее время пользователи обращаются в ЭК РГБ преимущественно для подбора литературы по теме. Этот вывод можно сделать на основе анализа ответов пользователей на вопрос: «Обращаясь к электронному каталогу, Вы имеете, как правило, полные библиографические данные документа?» Значительная часть опрошенных осуществляют поиск конкретных изданий на основе известных им библиографических данных (положительно ответили на этот вопрос 132 человека или — 32,5% опрошенных).

В таблице 7 приведены ответы респондентов при ответе на вопрос об источнике получения библиографической информации.

### Источники информации о документах

Таблица 7

Источник информации	Количество респондентов	%
Библиография	66	48,5%
Каталоги других библиотек	31	22,8%
Коллеги, знакомые, друзья	23	16,9%
Преподаватель	36	26,5%
Интернет	47	34,6%
Другое	7	5,1%

Процент тематического поиска значительно выше. Так, 282 пользователя (67,5%) использовали ЭК каталог для поиска литературы по теме. Поэтому, для обеспечения пользователей наиболее полной информацией о фондах РГБ, необходимо дальнейшее увеличение объема ЭК путем конвертирования ретроспективных частей традиционных карточных каталогов. Это позволит одновременно решить задачи, связанные с оптимизацией системы карточных каталогов и консервацией отдельных ее частей.

Анализ ответов респондентов на вопрос анкеты: «Осуществляете ли Вы поиск книг на иностранных языках?» выявил следующие результаты, представленные в таблице 8.



НЕТ	ДА 156 (37,3%)	
	На русском языке	На языке оригинала
262 (62,7%)	62 (39,7%)	94 (60,3%)

Несмотря на то, что большая часть респондентов владеет иностранными языками, только 37,3% из них используют возможности ЭК для поиска зарубежных изданий. Большинство респондентов (62,7%) не осуществляют в ЭК поиск документов на иностранных языках. Респондентам, также, было предложено высказать свои предпочтения относительно языка оригинала разыскиваемого документа. 60,3% (94 чел.) предпочли бы осуществлять поиск на языке оригинала. Причинами непопулярности у посетителей зала ЭК поиска документов на иностранных языках являются как общая тенденция снижения спроса на иностранную литературу, так и отсутствие информации о возможности осуществления такого поиска в ЭК.

#### Оценка респондентами возможностей поиска в ЭК и его эффективности

В приведенной ниже таблице сопоставлены данные по ответам на вопросы о предпочтительных и эффективных полях поиска.

Таблица 9

Название полей	Поисковые поля, предпочитаемые при работе	Поля, поиск по которым наиболее успешен
Имя автора	220 (52,6%)	189 (45,2%)
Персоналия	28 (6,7%)	14 (3,3%)
Наименование организации	12 (2,9%)	4 (0,95%)
Заглавие	242 (57,9%)	192 (45,9%)
Индекс классификации	10 (2,4%)	4 (0,965%)
Предметная рубрика, тема	177 (42,3%)	90 (21,5%)
Год издания	70 (16,8%)	20 (4,8%)
Издательство	9 (2,2%)	8 (1,9%)
Ключевые слова	254 (60,8%)	206 (49,2%)
ISBN	3 (1,7%)	0
Все поля	20 (4,8%)	19 (4,5%)
Другие	2 (0,5%)	1 (0,23%)

Сравнивая представленные данные можно сделать вывод о том, что приоритетными для поиска, по мнению пользователей, являются поля: «автор», «заглавие» и «ключевые слова» (в поисковом поле «все поля»). Именно эти поля считаются пользователями наиболее эффективным при поиске информации.

#### III. Проблемы, связанные с поиском по ЭК.

В анкету был включен блок вопросов, связанных с выявлением проблем, возникающих в процессе самостоятельной работы пользователей с ЭК.

Отвечая на вопрос «Какие трудности возникают у Вас при работе с ЭК РГБ?», 41,3% опрошенных отметили «недостаточность знаний о стратегии поиска», 23,2% — «неумение составить поисковый запрос», 12,3% признали «недостаток опыта работы на ПК» и «нестабильность работы ЭК», лишь 8,3% респондентов отметили, что трудности возникают из-за «сложности поисковой системы». В целом исследование показало, что только у 18,9% пользователей не возникает трудностей при самостоятельной работе в ЭК.

Такие результаты свидетельствуют о том, что основной причиной проблем, возникающих в процессе поиска, является недостаток информации об ЭК как ИПС.

Неожиданными стали данные, полученные в ответ на вопрос:

«Понятен ли интерфейс ЭК РГБ для проведения самостоятельного поиска?»

Таблица 10

Да	Не совсем	Нет	Нет ответа
269 (65,9%)	132 (32,4%)	7 (1,7%)	10 (2,4%)

Большинство пользователей считают интерфейс ЭК понятным (66%), но при этом треть респондентов (34%) указали, что испытывают определенные трудности в процессе самостоятельной работы. Нельзя не принять во внимание мнение этой значительной по количеству группы пользователей, считающих непонятным интерфейс ЭК РГБ, хотя отдел организации и использования каталогов на протяжении 1,5 лет отвечает на все вопросы о работе ЭК. В качестве отдельной проблемы может быть рассмотрено консультирование удаленных пользователей. Хотя опыт работы с удаленными пользователями уже накоплен, очевидно, что именно эта группа особенно остро нуждается в информации о методике поиска в ЭК.

Варианты ответов на вопрос «Каковы Ваши действия в случае отсутствия положительного результата при поиске?» представлены в Таблице 11.

Действия в случае неудачи

Таблица 11

Действия в случае неуспешного поиска в ЭК	Количество респондентов, выбравших ответ	%
Обращаюсь к консультанту	234	57,6%
Прекращаю поиск	50	12,3%
Обращаюсь в карточный каталог	103	25,4%
Обращаюсь в другую библиотеку	42	10,3%
Другое	22	5,4%
Не дали ответ	12	2,9%

В большинстве случаев пользователи по-прежнему обращаются к помощи консультантов (57,6%). Только 25,4% опрошенных указало, что они продолжают поиск в карточных каталогах. 27% пользователей прекращают поиск, либо обращаются в другую библиотеку.

IV. Анализ предложений пользователей по улучшению работы ЭК.

В анкете было предложено высказать свои пожелания относительно дальнейшего развития и улучшения работы ЭК. Предложения, сформулированные 50 респондентами, затрагивают различные аспекты основного поискового средства библиотеки. Наибольшее количество предложений относится к усовершенствованию ЭК как поисковой системы. Пользователи предлагают: усовершенствовать поиск по ключевым словам — 13; изменить параметры поиска (гибкость) — 12; добавить рубрикатор — 5; упростить поиск — 4; улучшить сортировку результатов поиска — 3; оптимизировать возможность поиска автора с инициалами — 1.

Большое внимание пользователи уделили проблеме совершенствования пользовательского интерфейса ЭК. Они считают, что для более результативной работы по поиску информации по ЭК необходимо: усовершенствовать помощь «HELP» — 12; изменить интерфейс — 7; улучшить возможность сохранения результатов — 4.

Меры по совершенствованию ЭК РГБ, предложенные пользователями, совпадают с путями развития, намеченными библиотекой: увеличение хронологических рамок поиска — 13; поддержка поиска по оглавлению, аннотации — 6; введение электронного заказа — 5; создание каталога периодических изданий — 3; создание каталога статей — 2; заказ электронных копий документов через ЭК — 2.

За период времени, прошедший после проведения анкетирования, многие из предложений пользователей реализованы: объем ЭК РГБ увеличен до 2 млн. 230 тыс. 165 записей и изменен интерфейс ЭК. В процессе разработки находится проект, целью которого является возможность осуществления электронного заказа изданий через ЭК и др.

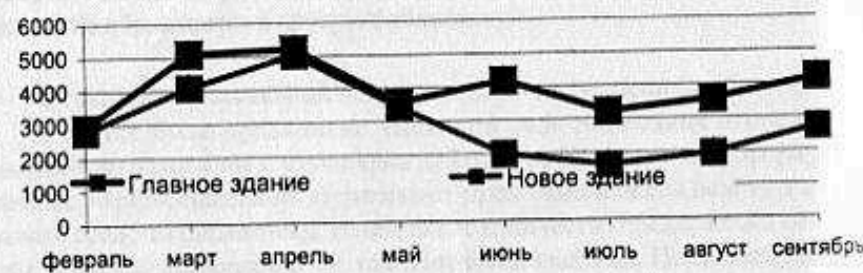


## ЭЛЕКТРОННЫЕ КАТАЛОГИ РНБ: ИЗМЕНЕНИЕ ТЕХНОЛОГИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

В связи с развитием системы ЭК РНБ в библиотеке произошли определенные изменения в технологии обслуживания пользователей. Апробация новых технологий началась в 2002 г., а спустя год этот процесс завершился радикальными переменами. Обслуживание стало осуществляться на двух участках доступа к ЭК, включая Новое и Главное здания. Остановимся на кратком анализе деятельности этих участков, содержащем некоторые итоги работы и перспективы развития.

Известно, что одним из важных показателей эффективности обслуживания является его количественная характеристика, прежде всего показатель посещаемости. Результаты анализа данных посещаемости на пунктах обслуживания ЭК отражены в графиках и диаграммах, представленных ниже.

График 1.



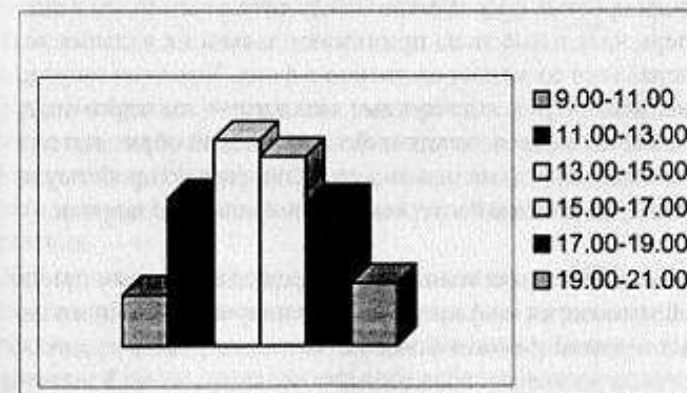
На представленном графике 1 видно, что посещаемость подвержена обычным сезонным колебаниям, проявляющихся в наивысших показателях в апреле-мае, и имеющих наименьшие значения в летний период. Одновременно видно, что посещаемость участка в Новом здании колеблется более резко. Эта особенность может быть объяснена при помощи следующего графика 2.

График 2.



На графике 2 видно, что более половины пользователей участка в Новом здании составляют студенты. Эта категория пользователей практически не посещает библиотеку во время каникул, что и дает такое резкое колебание посещаемости.

График 3.



На графике 3, показывающем колебания посещаемости участков доступа к ЭК в течение дня, видно, что пик посещений приходится на середину дня.

Итак, в чем же суть изменений в технологии обслуживания пользователей? Для начала необходимо дать характеристику традиционной технологии, сложившейся в 1930-х гг. и имевшей следующие особенности:

- недоступность для читателей алфавитных каталогов на издания до 1931 г.;
- самостоятельный читательский поиск, обусловленный отсутствием консультаций по алфавитным каталогам;
- прием читательских требований без шифров.

Технология, формирующаяся в настоящее время, заключается в следующем:

- пользователю доступна информация обо всех изданиях русского фонда, отраженных в ЭК. Постоянный процесс ретроконверсии системы традиционных каталогов способствует развитию возможностей поиска отечественных изданий и непрерывному пополнению информации об иностранной части фонда;
- наличие консультационных пунктов на участках доступа к ЭК позволяет пользователю в любой момент обратиться за советом в случае сложного запроса, обучиться работе с ЭК, выяснить режим работы и местонахождение фонда, являющего местом хранения требуемого издания;
- новая технология обслуживания пользователей позволяет библиографам отказаться от роли простых посредников между читальным залом и книгохранилищем. Теперь читальные залы принимают заявки на издания только с шифрами и направляют их непосредственно в фонд. Читатели ищут шифры самостоятельно, используя все доступные каталоги — как карточные, так и электронные, и только в случае каких-либо затруднений обращаются за консультацией. Если консультант не может решить поисковую проблему пользователя оперативно, то возможно отсроченное выполнение запроса.

Необходимость изменения технологии определяется рядом причин:

- при новой технологии пользователь сразу получает сведения о наличии всех требуемых изданий и может более четко спланировать процесс их заказа;
- прежде требования на издания без шифра, нуждающиеся в библиографической проработке, выполнялись, как правило, в течение трех дней. Это

не только вызывало постоянные нарекания со стороны читателей, но и во многом обесценивало работу библиографов. При реализации новых технологических подходов оперативность выполнения запросов возросла в несколько раз;

- низкая оперативность вела к невостребованной книговыдаче. Новая технология заказа призвана сократить этот поток, сделать заказ более осмысленным, что будет способствовать сохранности фондов.

В то же время, очевидно, что при новой технологии читатели вынуждены больше времени уделять самостоятельной работе с каталогами. Для облегчения периода адаптации, помимо консультирования в ЭК, было предусмотрено дежурство библиографов в традиционном карточном читательском алфавитном каталоге в Главном здании.

Результаты анализа статистических данных, полученных на пункте консультирования в традиционном каталоге за период с февраля по сентябрь 2003 г., отражены на Графике 4.

График 4.

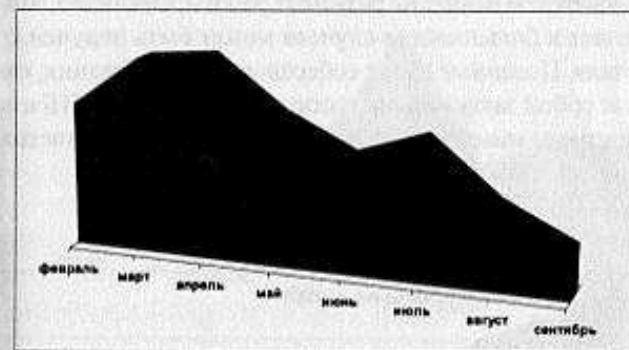
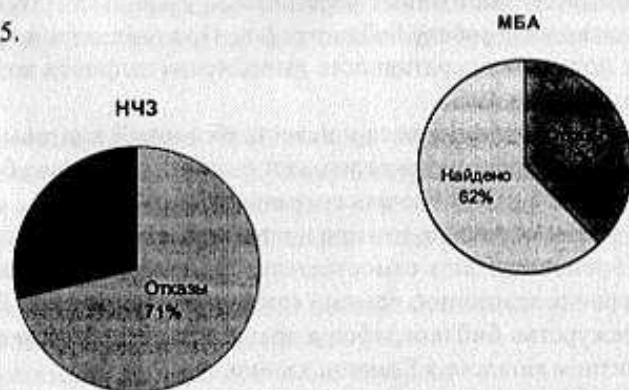


График отражает тенденцию уменьшения востребованности в данной услуге по сравнению с консультационными пунктами на участках доступа к ЭК. Представляется, что эти данные свидетельствуют о завершении периода психологической адаптации пользователей РНБ к новым технологиям обслуживания.

Обратимся к структуре запросов, связанных с библиографическими уточнениями, поступающими к библиографам из различных источников, среди которых можно выделить: принятые непосредственно от локальных пользователей после предварительного собеседования; полученные от удаленных пользователей и по межбиблиотечному абонементу; поступившие по электронной почте заявки из Нового здания.

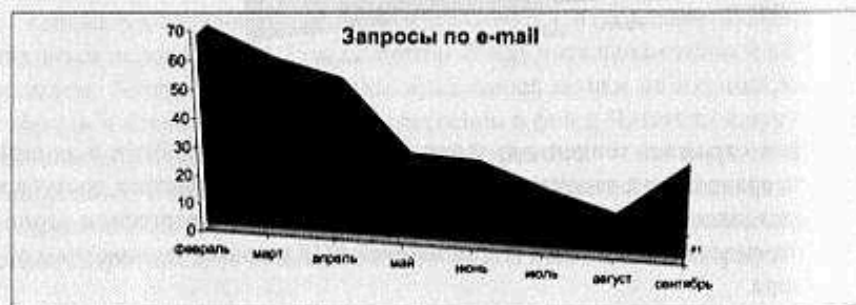


График 5.



На представленных диаграммах видно, что предварительное обсуждение требования с пользователем влияет на результат работы. Очевидно, что удовлетворительный ответ в большинстве случаев может быть получен сразу в присутствии читателя. Поданные после собеседования требования, как правило, представляют собой заявки на отсутствующие в фондах РНБ издания. При сравнении диаграмм можно видеть изменения структуры ответов, обусловленных сменой технологии обслуживания.

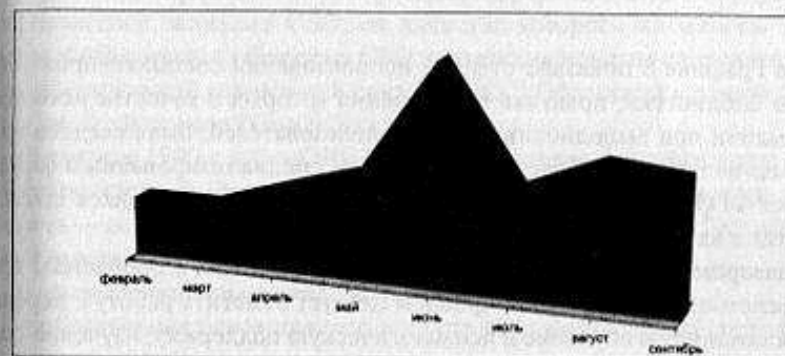
График 6.



На представленном выше графике 6 представлена динамика поступления запросов, переданных по электронной почте с пункта в Новом здании.

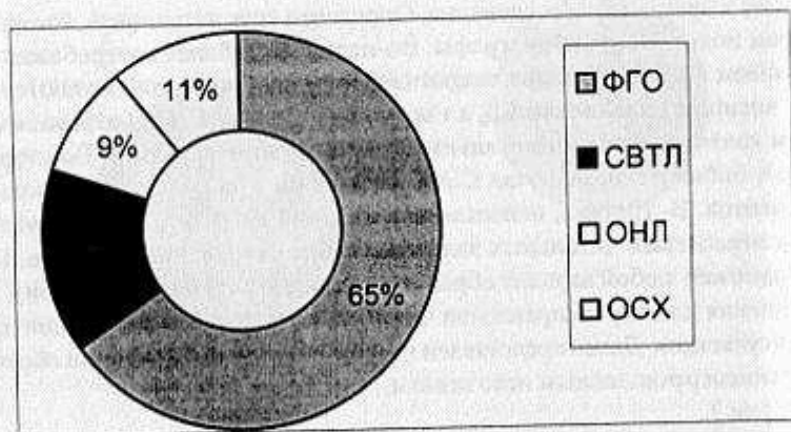
Практика показала, что ряд библиографических уточнений может и должен выполняться непосредственно в момент обращения пользователя к консультанту в процессе собеседования. Определен круг источников, которыми при этом пользуются библиографы. Во-первых, наиболее востребованным источником информации при оперативном консультировании являются ЭК РНБ и внешние онлайн-овые БД, а также ИПС Интернет, рассматриваемые в данном контексте как универсальные средства скорой справки. Во-вторых, это СБА библиотеки, включая СБФ, являющийся одним из его основных компонентов. В-третьих, использование знаний непосредственно библиографов отраслевых читальных залов и специализированных фондов. При этом возможен любой вариант обращения к специалистам: по телефону, путем общения или перенаправления читателей для получения дополнительной консультации. Далее представлен подробный анализ статистики обращения к вышеперечисленным источникам.

График 7.



На представленном Графике 7 прослеживается динамика обращений библиографов к онлайн-овым БД в процессах оперативного обслуживания в 2003 г. Обращаемость к БД находится в тесной зависимости и взаимосвязи с посещаемостью библиографических пунктов и участков доступа к ЭК.

График 8.



На Графике 8 показана степень использования специализированных фондов библиотеки, практика привлечения которых в качестве источника информации при выполнении запросов пользователей, была введена сравнительно недавно. Наиболее используемым специализированным фондом является ФГО, что связано с отсутствием сведений о находящихся здесь документах в каталогах на основные фонды РНБ.

В завершение необходимо остановиться на задачах и проблемах, которые предстоит решить. Среди проблем следует отметить работу с персоналом, включающую обучение и психологическую поддержку; изучение пользователей; анализ статистики основных показателей работы участков обслуживания; развитие и совершенствование ресурсной и технической базы обслуживания.

## НОВАЯ ИНФОРМАЦИОННАЯ СРЕДА СОВРЕМЕННОЙ БИБЛИОТЕКИ: ПРОБЛЕМЫ ИНФОРМАЦИОННОГО ПОИСКА ГЛАЗАМИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ И БИБЛИОГРАФОВ КЕМЕРОВСКОЙ ОНБ ИМ. В. ФЕДОРОВА

В современной библиотеке наряду с печатными документами активно используются электронные документы. Новые информационные технологии прочно вошли в практику, превратив традиционную библиотеку в гибридную. Перед библиографами стоит важная задача — быть квалифицированными посредниками между пользователями и информационными ресурсами.

Одно из центральных мест в системе информационного обслуживания пользователей занимает СБО, от качества которого во многом зависит имидж библиотеки в обществе. СБО является основным направлением работы Центральной справочной службы (ЦСС) Областной научной библиотеки им. В. Федорова (КемОНБ).

В течение 1999 г. в КемОНБ была подготовлена реорганизация: на базе информационно-библиографического отдела, отдела МБА, сектора зала каталогов — создана Центральная справочная служба — ЦСС. Эта реорганизация имела следующие цели:

- качественное изменение справочного обслуживания;
- обеспечение более полного доступа пользователей библиотеки к информации;
- поддержка имиджа отдела и библиотеки.

Центральная справочная служба включает:

- справочный читальный зал;
- центр правовой информации;
- сектор МБА и ЭДД;
- зал каталогов.

Справочный читальный зал рассчитан на 25 посадочных мест. В фонд включены справочные, энциклопедические и библиографические издания по различным отраслям знаний (кроме тех отраслей, которые обслуживают специализированные отделы). В зале установлен РС, оснащенный основными справочными БД и подключенный к скоростному каналу Интернет.



Центр правовой информации расположен в отдельном помещении. Для самостоятельной работы посетителей в ЦПИ имеются 5 РС, на которых можно работать с правовыми БД (Банк нормативных актов, Консультант+, Кодекс, Референт). Силами волонтеров — студентов старших курсов юридического факультета КемГУ организованы бесплатные консультации юристов. В ЦПИ оказываются справочные и консультационные услуги по всему спектру вопросов, связанных с правовой информацией.

Сектор МБА и ЭДД с 2000 г. специализируется на электронной доставке документов для пользователей. Договоры на получение электронных копий заключены с крупными информационными центрами и библиотеками страны. Параллельно ведется работа по доставке печатных и электронных документов библиотекам области. С библиотеками, имеющими электронную почту, работа ведется в более интенсивном режиме.

В зале каталогов имеются 4 РС для работы пользователей в ЭК и 2 РС для работы с электронными картотеками. Из ЭК и картотек осуществляется распечатка требований на издания с указанием мест хранения. Сотрудники сектора проводят обучение поиску в ЭК.

СБО КемОНБ основано на использовании как локальных, так и удаленных ИР. Традиционные ресурсы, наряду с ЭК, локальными БД, изданиями на CD-ROM и рядом справочных ресурсов Интернет, активно используются при выполнении всех видов справок в ЦСС и при самостоятельной работе пользователей.

Наиболее часто используемыми ресурсами Интернет являются:

- веб-сайты государственных и правительственных учреждений, коммерческих фирм и организаций;
- ЭК библиотек;
- электронные книги;
- электронные журналы;
- электронные энциклопедии (Кирилл и Мефодий, Рубрикон и др.).

Пользователи при поиске информации в сети Интернет наиболее активно работают с поисковыми системами Yandex, Rambler, Aport. Региональные ресурсы (кроме поиска краеведческих материалов) используются мало.

Пользователями СБО являются не только зарегистрированные читатели библиотеки, но и те, кто обращается в ЦСС по различным каналам связи (почта, телефон, электронная почта), т. е. удаленные пользователи — как индивидуальные, так и коллективные. В ЦПИ обслуживаются пользователи, не записанные в библиотеку и прошедшие по специальным разовым пропускам. Удаленные пользователи могут обратиться к дежурным библиографам или сотрудникам сектора МБА и ЭДД через «Виртуальную юридическую

консультацию», или по e-mail (biblio@kemrsl.ru, mba@kemrsl.ru), размещенным на сайте библиотеки (www.kemrsl.ru).

Для осуществления полноценного информационного сервиса, в ЦСС ведется постоянная работа по изучению отношения пользователей к новым услугам, основанная на использовании ЭР. Так, во 2-й половине 2002 г., на основе анкетирования было проведено изучение мнения пользователей об ЭК библиотеки<sup>1</sup>, который, по состоянию на 01.01.2003 г., содержит около 280 тыс. записей.

Электронный каталог — это особая поисковая среда, которая требует специальных навыков и знаний. Большинство активных читателей КемОНБ составляет учащаяся молодежь, которая имеет незначительный опыт работы с традиционными каталогами в детских, школьных, вузовских и др. библиотеках. Специалисты ЦСС составили анкету из 15 вопросов. В течение сентября 2002 — января 2003 гг. в зале каталогов были опрошены 200 человек, из них — 59% женщин и 41% мужчин. 76% опрошенных составили читатели в возрасте от 19 до 35 лет, 13% — до 18 лет, 11% — от 36 до 50 лет. Социальный состав опрошенных был представлен преимущественно студентами (в т.ч. заочной формы обучения) (71%), а также преподавателями (12%), служащими (8%), учащимися (6%), предпринимателями (3%).

Опрос выявил следующие результаты:

- 93% респондентов предпочитают пользоваться ЭК, рассчитывая на более быстрый и эффективный поиск;
- количество мест для работы с ЭК устраивает лишь 10% опрошенных;
- к помощи библиографа-консультанта обращаются 74% пользователей;
- 85% пользователей не всегда довольны результатом поиска, 7% полностью не удовлетворены;
- при поиске в ЭК по предметным рубрикам возникают затруднения, связанные с формулировкой предмета поиска (65%), недостаточным количеством лексико-терминологических ссылок (24%), сложной структурой рубрик (22%);
- у 45% опрошенных нет претензий к инструкциям по работе с ЭК, 24% отмечают сложность формулировок, 26% — недостаточную информативность инструкций;
- 77% респондентов предпочитают распечатывать требования на принтере, 23% согласны заполнять их от руки;
- опрошенные считают необходимым проведение мероприятий по обучению пользованию СПА библиотеки. В обучении поиску по ЭК нуждается 71% опрошенных, по традиционным каталогам — 11%, по справочному фонду — 18%;

• 83% опрошенных отдают предпочтение индивидуальным формам обучения;

• при обучении работе с ЭК особое внимание респонденты предлагают уделить: предметному поиску — 67%, самостоятельной распечатке требований — 33%, поиску по автору и заглавию — 17%;

• качество работы консультантов в зале каталогов в 5 баллов оценили 70% опрошенных, в 4 балла — 26%, в 3 балла — 2%, в 2 балла — 1%, в 1 балл — 1%;

В ходе проведения анкетирования респонденты высказали ряд пожеланий. Это, прежде всего, обновление компьютерной техники в зале каталогов; обеспечение полного библиографического доступа к фонду через ЭК; постоянное редактирование ЭК и исключение записей на списанные из фондов документы.

Анализ анкет позволил сделать следующие выводы:

• ЭК предпочитают пользоваться в основном студенты и учащаяся молодежь, преимущественно — в образовательных целях;

• необходимо увеличить количество РС и принтеров для распечатки листов читательских требований, а также организовать комплекс мероприятий по индивидуальному и групповому обучению пользователей;

• требуют редакции методические пособия по поиску для пользователей;

• с целью оптимизации стратегии предметного поиска необходима разработка подробных инструкций (по аналогии с инструкциями по вводу предметных рубрик)

Поскольку внедрение новых методик информационного поиска изменяют требования к профессиональным качествам современного библиографа, большое внимание в КемОНБ уделяется повышению квалификации специалистов.

Так, в 2000 г. в библиотеке был проведен конкурс среди молодых сотрудников библиотеки «Поиск в Интернет»,<sup>2</sup> направленный на обучение сотрудников различных отделов поиску информации в удаленных ресурсах.

В современных условиях к традиционным требованиям, предъявляемым к квалификации библиографа, добавились следующие:

• умение работать с компьютером, сканером, копировальной техникой;

• знание офисных программ (Word, Excel, архиваторы, электронная почта, Fine Reader и др.);

• умение вести поиск в ЭК, БД на CD-ROM;

• навыки работы с ЭК библиотек и ресурсами Интернет;

• создание и ведение виртуального СБА.

Необходимость владения этими навыками подтверждается опытом работы библиографов ЦСС. Информация, необходимая читателю, может быть найдена разными способами. Результат поиска пользователя, обратившегося в библиотеку, не должен зависеть от того, умеет или не умеет дежурный библиограф работать с электронными информационными ресурсами и с новой техникой.

Для выявления соотношения использования читателями традиционных и ЭР, был проведен анализ источников выполнения запросов в 2-х подразделениях ЦСС за 2002 г. — 1-е полугодие 2003 г. Полученные результаты показали:

• изменение соотношения традиционных и электронных источников, используемых в информационном поиске: на долю традиционных источников информации приходится 26% обращений пользователей, в то время как на долю электронных источников информации — 74%;

• частота обращения к ЭР библиографов ЦСС распределяется следующим образом: ЭК и электронные картотеки — 35%; правовые БД — 36%; Интернет — 2%; CD-ROM — 1%.

На современном этапе ЦСС ориентирована на решение ряда актуальных проблем, таких как:

• восполнение с помощью удаленных ресурсов пробелов в СБА;

• организация онлайн-СБО универсального характера (на сегодняшний день на сайте библиотеки работает только «Виртуальная юридическая консультация» и готовится к открытию «Виртуальная справка»);

• определение степени достоверности информации, размещенной в Интернет и используемой в СБО;

• систематизация ресурсов Интернет, используемых в СБО.

В ведущих библиотеках страны большое внимание уделяется деятельности по систематизации ресурсов Интернет. Данная позиция разделяется и специалистами КемОНБ, считающими это направление актуальным и готовыми участвовать в подобных проектах, описывая региональные ресурсы.

## Примечания

<sup>1</sup> Терещенко О.А., Яковлева Н.А. Электронный каталог глазами пользователя // Библиография.-2003.-№3.-С.23-25.

<sup>2</sup> Павленко Т.П., Яковлева Н.А. Поиграем в Интернет // Библиотека.-2002.-№7.-С.31-32.



## СТРАТЕГИИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГЛАВНЫХ РЕГИОНАЛЬНЫХ БИБЛИОТЕК (ПО МАТЕРИАЛАМ ИССЛЕДОВАНИЯ)

Влияние центральных универсальных библиотек субъектов Российской Федерации (ЦБ РФ) на формирование информационной, социокультурной и, в определенной степени, экономической среды региона на сегодняшний день непосредственно обуславливается использованием в их деятельности возможностей информационных технологий. При этом, как показывают исследования, принципиально важным является формирование представления о развитии информационных технологий, органично вписанного в стратегию деятельности конкретной библиотеки.

Свежий срез состояния данной проблемы был получен в ходе пополнения БД «Центральные библиотеки субъектов Российской Федерации», созданной РНБ в 1998 г. В 2002 г. был проведен мониторинговый сбор сведений по ряду субъектов РФ:

— республикам Коми, Татарстану, Северной Осетии, Тыве, Удмуртии, Якутии;

— Алтайскому, Красноярскому, Приморскому краям;

— Амурской, Волгоградской, Ивановской, Кемеровской, Кировской, Курганской, Ленинградской, Липецкой, Магаданской, Нижегородской, Омской, Орловской, Пензенской, Псковской, Сахалинской, Свердловской, Тверской, Тульской, Челябинской областям.

В процессе исследования были проанализированы стратегические цели деятельности библиотек, включая основные задачи и предполагаемые к развитию функции. Проведение внутренней экспертизы общей стратегии деятельности библиотек стало возможным благодаря опросу директорского состава.

При построении дерева целей две трети библиотек сосредоточились на определенных аспектах развития и использования информационных технологий. Для большей части ЦБ РФ стратегические цели группируются вокруг определенных аспектов использования информационных технологий, а именно:

- автоматизация библиотечных процессов;
- интеграция информационных ресурсов субъекта РФ;

- удовлетворение спроса населения региона на информацию;
- расширение ассортимента информационных услуг.

Следует отметить, что при выявленном разнообразии целей и задач, большинство библиотек выделяют только одну цель. Чаще всего это «автоматизация библиотечных процессов» и «интеграция информационных ресурсов субъекта РФ». В два раза меньшее количество библиотек выдвигают сразу два аспекта использования информационных технологий. Здесь наблюдаются такие сочетания: «автоматизация библиотечных процессов» и «интеграция информационных ресурсов субъекта РФ»; «автоматизация библиотечных процессов» и «расширение ассортимента информационных услуг»; «интеграция информационных ресурсов субъекта РФ» и «удовлетворение спроса населения региона на информацию».

Постановка целей деятельности конкретных библиотек определяет особенности стратегического использования информационных технологий. Так, «автоматизация библиотечных процессов» оказывается ориентированной и на «обеспечение доступа к фондам», и на «обеспечение свободы доступа к информации». «Удовлетворение спроса населения региона на информацию» выделяется как необходимый этап «активного участия в движении к информационному обществу».

Отметим, что при всей широте диапазона развиваемых и поддерживаемых функций, каждая четвертая связана с использованием технологий. В ряду таких функций можно отметить:

- развитие библиотеки как информационного центра субъекта РФ;
- создание электронных ресурсов, включая разработку и ведение библиографических БД;
- внедрение новых технологий;
- формирование автоматизированной системы библиотек субъекта РФ;
- стимулирование развития информационной грамотности пользователей.

Помимо этого, полученные данные позволили выявить как направления реальной функциональной ответственности библиотек, так и целесообразные перспективы наделяния главных библиотек определенными функциями.

Приоритетные стратегии целевого и функционального использования ЦБ РФ информационных технологий согласовываются с повсеместно декларируемой миссией библиотеки как одного из институтов информационного общества. Помимо этого действующие модели использования информационных технологий в деятельности ЦБ РФ наглядно демонстрируют имеющийся здесь большой потенциал развития.

## ИНОСТРАННАЯ ПЕРИОДИКА В ФОНДАХ РНБ: РЕЙТИНГ ПОПУЛЯРНОСТИ

Изучение эффективности использования иностранной периодики, имеющее важное практическое значение для повышения качества обслуживания читателей РНБ, требует обоснования структуры финансовых и трудовых затрат на комплектование иностранной периодикой и приведение ее в соответствие потребностям и предпочтениям читателей в использовании печатных или электронных форм иностранной периодики.

Научно-исследовательский отдел библиотекведения (НИОБ) РНБ при содействии отдела комплектования, фонда иностранной периодики ОФО и ИБО библиотеки проводит изучение востребованности фонда текущей периодики читателями РНБ. Необходимость исследования обусловлена отсутствием достоверной информации о тенденциях изменения читательского спроса на иностранную периодику на бумажных и электронных носителях. Полученные данные позволят сформировать политику РНБ в области комплектования и обслуживания пользователей иностранной периодикой.

Целью исследования является оценка эффективности использования комплектования и обслуживания иностранной периодикой на бумажных носителях.

Для достижения этой цели предполагается решение следующих задач:

- оценка читательского спроса на иностранную периодику в печатной форме по видам комплектования (обмен, приобретение за валюту, дары);
- выявление отраслевой структуры читательского спроса на печатные формы, в том числе по видам комплектования;
- выявление структуры читательского спроса на печатные формы по группам читателей, предусмотренных правилами записи в РНБ;
- выявление структуры читательского спроса на иностранную периодику в электронной форме;
- оценка спроса на иностранную периодику в печатной форме, приобретаемую через подписные агентства и фирмы (ЕВSCO, КОНЭК, KARGER);
- оценка спроса на иностранную периодику, приобретаемую в электронной форме в различных фирмах;
- выявление предпочтений пользователей на иностранную периодику, предоставляемую в РНБ в печатной и электронной формах;

• оценка эффективности затрат РНБ на приобретение и предоставление пользователям РНБ иностранной периодики в печатной и электронной формах.

В комплектовании иностранной периодикой в последние годы произошли серьезные структурные изменения, которые повлияли на соотношение между периодикой, получаемой по обмену и приобретаемой за валюту, а также печатными и электронными формами изданий.

Максимальное количество периодических изданий за последние десять лет приходится на 1996г., когда в фонд библиотеки поступило 1148 названий журналов. В 1999г. валютная подписка была минимальной, что составило 12,8% от уровня 1996г. (147 названий). В 2003г. поступление журналов, полученных в результате валютной подписки, составило 47% по сравнению с 1996г. Количество журналов, поступающих в РНБ по обмену, тоже постоянно убывает: в 1993г. — 3099 названий, а в 2002 — 2003гг. (65,5%). Тем не менее, темпы сокращения поступления валютных журналов значительно выше: если в том же 1996г. валютных изданий приобреталось примерно в 2 раза меньше, чем по обмену и в дар, то в 2002г. их приобретено в 4 раза меньше.

С 1998г. РНБ начала осуществлять доступ пользователей в режиме он-лайн к электронным версиям традиционных журналов, а также БД. Если в 1998г. РНБ обеспечивала доступ к 685 наименованиям электронных журналов, то в 2001г. эта цифра возросла до 3000. Естественно, что это повлияло как на организацию обслуживания пользователей, так и их модели поведения.

Основным источником информации о спросе на иностранную периодику в РНБ является читательское требование, учитывающее следующие параметры: номер читательского билета (предоставляет сведения о зале, к которому приписан пользователь); дата заказа; год издания заказанного журнала; шифр журнала (для идентификации его названия).

Исследование проводилось в период максимальной посещаемости РНБ с сентября 2002г. по апрель 2003г. Обработанный массив составляет 9 тыс. читательских требований. На данный момент изучены читательские формуляры пользователей зала иностранной периодики. Исследование пользователей залов социально-экономической литературы, литературы по искусству и литературе, а также Кабинета библиотекведения и ЦСБ планируется осуществить в 2004г.

В зал периодики обращаются, главным образом, читатели залов медицины и техники, следовательно, полученные статистические данные относятся к указанным категориям пользователей.



Требования распределились следующим образом: всего запросов — 9 000; всего названий журналов — 1392; количество запросов на валютные журналы — 58,7%; количество запросов на журналы, полученные в дар и по обмену — 41,3%; количество названий валютных журналов — 44,7% от общего количества; количество названий обменных журналов — 55,3%. Расчет, произведенный на основе соотношения количества запросов каждого вида к количеству названий журналов, показал интенсивность использования журналов, приобретаемых за валюту и в обмен: коэффициент использования валютных журналов — 8,5; коэффициент использования журналов по обмену — 4,8.

Очевидно, что интенсивность использования валютных журналов значительно выше. Данные позволяют утверждать, что все журналы, включенные на 2002 г. в список комплектования (порядка 500), востребованы. Более того, спрос есть и на журналы, покупка которых прекращена, например, «Aviation week and space technology», «International defense review», «Applied Optics», «Journal of medical genetics», «The Annals of thoracic surgery» и ряд других.

Журналы, получаемые библиотекой по обмену, используются не столь интенсивно. Следует отметить, что большая часть журналов была заказана за изученный период всего по 1 разу (209 валютных и 330 обменных, что составило 33,5% и 43% от общего числа всех журналов). От 30 и более раз запрашивались 37 валютных (6%) и 31 обменных (4%) журналов.

В дальнейшем планируется продолжение исследования с целью получения целостной картины распределения запросов по областям знания и выявления лидеров спроса среди журналов по экономике, социологии, филологии.

## ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ИНФОРМАЦИОННОЙ ПРОДУКЦИИ

Информационная продукция может быть представлена в материальной, вещной форме и тогда для её обозначения используется термин информационный продукт или информационный товар. В качестве информационных продуктов могут выступать дайджесты, аналитические обзоры, библиографические указатели и т.д.

В состав информационной продукции помимо продуктов входят также и информационные услуги, не имеющие вещной формы (материального носителя). В качестве примеров можно привести устные справки, консультации библиографа, поиск в Интернет и др.

Услуга и товар не являются антиподами, они скорее представляют собой две стороны единого целого. Поэтому, в попытке найти различие между товаром и услугой, было бы более целесообразно рассматривать соотношение «товар — услуга» с множеством вариантов комбинаций, начиная от преобладания товара и заканчивая преобладанием услуги. В информационном обслуживании в качестве таких примеров могут рассматриваться выставки, конференции, презентации и другие мероприятия, сочетающие в себе как материальные, так и нематериальные компоненты.

Независимо от того, облечены ли результаты деятельности информационного работника в материальную форму или нет, сервисной деятельностью они становятся только тогда, когда востребованы пользователем и её результаты полезны ему. Это важно осознавать, для того чтобы различать внутреннюю работу, процесс подготовки информационной продукции (иногда очень сложный, длительный и трудоемкий) от конечного результата — предоставления пользователю информационной продукции. Последнее тем более важно, что один и тот же продукт может выступать как в качестве промежуточного, так и в качестве конечного результата.

В последние годы в современной экономической науке все большее внимание уделяется как сервисной деятельности, так и рынку услуг. В маркетинговой теории выделены присущие услугам характеристики, учитывающиеся при разработке маркетинговых программ. Это неосезаемость, невозможность оценки качества до момента предоставления услуг, несохраняемость, непостоянство качества, невозможность хранения. Отрицательная приставка «не», предвещающая каждое из перечисленных качеств, указывает на

сложности, с которыми сталкиваются как потребители, так и производители услуг.

В процессе приобретения услуг потребитель сравнивает ожидаемые и полученные выгоды, что приводит к возможному разрыву между ожиданиям пользователя и фактическим восприятием полученной услуги. Как следствие, возрастают потребительские риски. Риск — это неопределенность в отношении возможных потерь. Понятие рисков ранее было исследовано в отношении товаров и лишь недавно оно стало применяться в области услуг.

В качестве механизма снижения потребительских рисков выступает выявление и обеспечение соответствия услуг требованиям потребителей. В профессиональной литературе эта проблема не нашла однозначного отражения, более того, объектом анализа выступают разные понятия — качество информации, потребительские свойства информационной продукции и др.

Удовлетворенность потребителя складывается из оценки качества как самой услуги, так и условий её предоставления, доброжелательности персонала и других составляющих. Поэтому в структуре потребительских требований к информационной продукции предлагается выделить несколько блоков. Рассмотрим их последовательно.

**Требования к информации.** Пользователь предъявляет к информации множество различных, иногда противоречивых требований. Он хочет быть уверен, в том, что исходная информация соответствует таким критериям, как:

- достаточность и полнота, определяемые в каждом конкретном случае с учетом хронологических, языковых, географических, типо-видовых и других границ отбора;
- достоверность, обусловленная надежностью, и качественной оценкой источников информации;
- точность (пертинентность), выражающаяся в соответствии ИП потребителей;
- актуальность, характеризующаяся через такие показатели, как оперативность и новизна.

**Требования к оборудованию и технологиям.** В информационной сфере это требование проявляется двояко. Во-первых, применительно к информационным технологиям: устанавливается наличие у производителя доступа к совокупным информационным ресурсам; современного программного обеспечения, дружественного интерфейса; возможности работы с удаленным пользователем в режиме диалога и многое другое. Во-вторых, это требование проявляется применительно к технологиям переработки исходной информации. Всё чаще пользователям нужны не тексты первоисточников, а

результаты их переработки в виде библиографической, фактографической, аналитической информации. Требования к переработке информации можно рассматривать как специальные, характерные именно для сферы информационного обслуживания.

**Требования к производителю** связаны с тем, что вся сфера сервиса является высоко контактной средой и качество информационных продуктов и услуг потребитель напрямую связывает с качеством поставщика — информационного работника или организации в целом.

**Требования к условиям предоставления услуг** включают: место, время, наличие дополнительных услуг, способ доставки, режим обслуживания, актуализацию сведений и многое другое, определяемое личностными особенностями пользователя и уровнем социально-экономического развития общества. Этот блок сведений очень динамичен: потребительские требования к условиям предоставления услуг ужесточаются под влиянием появления новых информационных технологий, роста конкуренции на информационном рынке, совершенствования потребительского опыта и других факторов. Современный потребитель стремится получать необходимую информацию в том месте, в то время и в том виде, которое удобно ему, и если библиотека не предоставляет ему определенный уровень комфорта, потребитель находит альтернативные источники удовлетворения ИП.

В комплексе эти требования (или основные ценности покупателей, как их принято называть в маркетинге) определяют потребительские свойства информационных продуктов и услуг. Реализация потребительских требований выступает основной задачей технологии подготовки информационной продукции.



## ВЕБ-САЙТ АКАДЕМИЧЕСКОЙ БИБЛИОТЕКИ КАК СРЕДСТВО ПРОДВИЖЕНИЯ БИБЛИОТЕЧНЫХ ПРОДУКТОВ И УСЛУГ

Популярность Интернета и электронных форматов носителей информации открывает новое поле деятельности для библиотек, чья социальная миссия заключается в предоставлении открытого и равного доступа к информации всем своим пользователям. Это касается и тех из них, кто по разным причинам предпочитает РС походу в библиотеку. Такими пользователями могут быть сегодня не только компьютерные «фанаты», но и инвалиды, или люди, занимающиеся дистанционным обучением. Чтобы не потерять первых и предоставить информацию вторым, библиотеки должны уделять серьёзное внимание развитию своих ЭР. Связующим звеном для них является домашняя страничка библиотечного веб-сайта.

Задачей административного плана при информационном наполнении сайта НБ МарГУ является первоначальное видение проекта. Администрация библиотеки приняла решение избежать «статичности» своих ЭР, о которой пишет М.Е. Шварцман, характеризуя недостатки сайтов библиотек СНГ<sup>1</sup>. Было решено создать ресурс, адекватный академическому характеру аудитории (студенты, сотрудники и преподаватели Университета). Это означало постоянное обновление и максимальное насыщение его полезной информацией.

Веб-сайт библиотеки МарГУ, расположенный по адресу <http://lib.marsu.ru>, обеспечивает пользователям облегчённую навигацию через систему ссылок на внутренние и внешние ресурсы, а также динамическую актуализацию посредством постоянно обновляющихся новостей. Ведение странички новостей значительно облегчает выпуск библиотекой таких информационных справочников как «Летопись библиотеки».

Ключевыми информационными ресурсами сайта НБ МарГУ являются:

- ознакомительная информация о библиотеке и её услугах;
- ЭК;
- новости;
- полнотекстовая библиотека;
- примеры библиографического описания документов в соответствии с новыми ГОСТами;

- страничка специальных коллекций и изданий;
- сайт Центра информационной поддержки образования при библиотеке;
- сайт повышения квалификации;
- заказ литературы (в производстве);
- сайт Друзей Библиотеки (в производстве);
- ссылки на ключевые ресурсы МарГУ (домашняя страничка МарГУ, телефонный справочник, сайт газеты МарГУ, гостевая книга, веб-форум, рефераты и курсовые);
- ссылки на статистику обращений к различным ресурсам библиотеки.

*Ознакомительная информация* о библиотеке включает список услуг, предоставляемых отделами библиотеки, а также ссылки на личные странички сотрудников. Имеются также краткие данные об отделах: персональные данные сотрудников, указание местоположения и времени работы подразделений. В разделе ознакомительной информации представлено полнотекстовое издание «Нам 30», отражающее отдельные этапы истории библиотеки университета.

*Раздел новостей* состоит из сообщений о событиях, происходящих в библиотеке: презентациях, выигранных грантах, конференциях, в которых приняли участие сотрудники библиотеки, а также их публичных лекциях и докладах.

*Полнотекстовая библиотека* художественной и научно-популярной литературы создана на основе трёх компакт-дисков «Библиотека Максима Машкова» и предназначена для филологического факультета Университета. В состав библиотеки также входит Виртуальная юридическая консультация (CD-ROM), целевой аудиторией которой являются не только преподаватели и студенты юридического факультета Университета, но и все остальные пользователи. Помимо этого в состав библиотеки входят и другие ресурсы. Например, полнотекстовая коллекция гуманитарных и технических рефератов и дипломов (два компакт диска «Рефераты 2003») создана не только для того, чтобы способствовать научной студенческой работе, но также и для того, чтобы предоставить преподавателям возможность выяснить, какие из научных работ не являются оригинальными. Ресурс «Специальные коллекции и издания» содержит библиографическую информацию о печатной продукции библиотеки. Этот ресурс является не только рекламой изданий, но и предоставляет доступ к полным текстам некоторых из них. Один из онлайн-библиографических проектов НБ МарГУ — это библиографический указатель «МарГУ в печати: 1971 — ...», являющийся своеобразной библиографи-

ческой историей Университета. Этот указатель включает информацию о всех материалах, посвящённых Университету, которые были опубликованы в СМИ за время его существования.

*Страничка с примерами библиографического описания документов* в соответствии с новыми ГОСТами предназначена для всех пользователей, вовлечённых в научную работу. Статистика обращений показывает, что это один из самых популярных ресурсов среди наших пользователей.

*Сайт Центра информационной поддержки образования при библиотеке* является коллекцией библиографических ресурсов по различным отраслям точных и гуманитарных наук, изучаемым в Университете. Ресурсы представляют собой библиографические списки ретроспективных и новых изданий и составляются сотрудниками Центра для облегчения процесса преподавания школьных предметов. Целевую аудиторию этой странички составляют студенты, готовящиеся стать преподавателями, а также сами преподаватели школ Республики Марий Эл. Гордостью сайта является постоянно обновляемый информационный бюллетень для поступающих в вузы и средние специальные учебные заведения Республики Марий Эл «Абитуриент 2000х». Данная разработка является лауреатом 1-го Всероссийского конкурса «Деловая библиотека: идеи, концепции, разработки» в номинации «Лучшая продукция и услуга деловой библиотеки» (1998 г.). За электронную версию этого справочника библиотека также получила награду американского фонда «Гармония» (2000 г.) в виде цифрового фотоаппарата. Согласно статистике этот электронный справочник является одним из наиболее востребованных ресурсов библиотеки.

*Сайт «Повышение квалификации библиотечно-информационных работников»* является новым виртуальным проектом, возникшим как результат того, что библиотека является методическим центром библиотек Республики Марий Эл. На этом сайте размещаются тексты лекций и раздаточные материалы практических занятий, проводимых сотрудниками библиотеки на библиотечном отделении факультета культуры и искусств, полные тексты наиболее удачных научных студенческих работ в области библиотечного и информационного дела.

На сайте НБ МарГУ также публикуются ссылки на важнейшие ресурсы Университета. Это вызвано несколькими причинами. Во-первых, организационно библиотека является частью Университета и тесно связана с другими его подразделениями. Например, телефонный справочник университета содержит телефоны и электронные адреса сотрудников библиотеки. Во-вторых, библиотека может извлечь пользу из некоторых общеуниверситетских ресурсов. Так, на общеуниверситетском веб-форуме были заявлены две те-

мы для обсуждения, связанные с деятельностью библиотеки: «Кто-нибудь пользовался поиском книг?» и «Что Вы думаете о работе библиотеки?». В первой дискуссии пользователи обсуждали проблемы работы с ЭК. Например, можно было прочитать заметки следующего рода: «...Если в каталоге нет нужного материала, это не значит, что нет вообще ничего» или «Попробуй поискать с помощью усечения!» Этот ресурс используется нами в качестве средства распространения библиотечно-информационных знаний среди наших пользователей. Вторая дискуссия являлась своеобразным каналом обратной связи, сообщавшим о недостатках в работе библиотеки и, соответственно, предупреждавших возможные конфликты между пользователями и библиотекарями.

*Страничка «Заказ литературы»* предназначена для облегчения процесса заказа литературы факультетами Университета. На нём будет размещена форма заказа, пересылаемая в отдел комплектования электронной почтой. Страничка «Друзей Библиотеки» задумана как инструмент фандрайзинга в библиотеке. Здесь потенциальные дарители смогут получить информацию о том, какого рода дары принимаются, как с ними работают, каким образом можно сделать дар библиотеке, и как библиотека благодарит своих друзей за помощь. Предполагается, что здесь же будет приведена информация о различных дарах, уже полученных библиотекой. Этот ресурс выполняет не только информационную функцию, но и является одним из способов благодарности нашим дарителям.

Сайт НБ МарГУ обладает функцией внутреннего поиска, информацией о дате последних изменений, возможностью непосредственной обратной связи пользователей с создателями сайта. Для информирования пользователей о существовании этого ресурса, на домашней странице Университета была размещена отчётливая ссылка. Внутри Университета проведена акция по рекламе библиотечного сайта в форме объявлений. В качестве неиспользованных пока для рекламы средств остаются общественная презентация сайта, выпуск рекламных закладок и ознакомительных брошюр с информацией о сайте, размещение сообщений о сайте в средствах массовой информации.

Создавая оригинальные и размещая приобретённые ресурсы, сотрудники сталкиваются со следующими техническими проблемами:

- оригинальный ресурс требует времени для его компьютерного набора.
- Создавая сетевую версию ресурса программисту необходимо исключить ошибки в его содержимом (проверить актуальность упомянутых ссылок, их соответствие указанному ресурсу и т.д.);



- для публикации в сети ресурса веб-дизайнер должен разработать приятный, но не навязчивый интерфейс сайта, дизайн которого не отвлекает пользователя, а помогает сконцентрировать его внимание на важных элементах сайта;

- сайт должен быть рассчитан в том числе и на пользователя с модемной связью;

- графика, объёмные форматы и другие элементы, значительно увеличивающие объём сайта, должны максимально оправдывать своё назначение. По возможности более объёмный формат необходимо переводить в менее объёмный;

- создание большинства ресурсов (например, виртуального банка научных работ) требует наличия дополнительной техники;

- необходимо обеспечить сохранность проделанной работы;

- статистика обращения к разделам сайта является не только важным инструментом для его развития, но и дополнительным показателем к общей статистике библиотеки.

Опыт НБ МарГУ показывает, что правильно подобранные и дружелюбно организованные ресурсы значительно популяризуют библиотечный сайт, а значит в конечном итоге библиотеку, а также повышают статистику её посещаемости, формируют её современный и привлекательный образ.

### Примечания

<sup>1</sup> Шварцман М.Е. СОНЕГОС — шлюз к библиотекам СНГ // Вести. БАЕ. — 2002. — № 1. — С. 54.

## ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ КАК ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ОРИЕНТИРОВАННЫЙ ИСТОЧНИК ИНФОРМАЦИИ

Современные информационные технологии позволяют создавать и использовать принципиально новые продукты и услуги. Предприятия и организации получили возможность представить информацию о своей деятельности в Интернет с помощью веб-сайта, являющегося, с одной стороны, средством продвижения организации в сетевой среде, а с другой стороны, источником информации о фирме и ее деятельности для других организаций. Двойственный характер веб-сайта может быть прокомментирован следующим образом.

Прежде всего, веб-сайт для организации служит средством реализации внешней коммуникационной политики: формирования имиджа, рекламирования производимых товаров и услуг, заявления о себе как о деловом партнере. Помимо этого, для внешних пользователей веб-сайт организации является важным источником информации об ее деятельности. Насколько достоверной и убедительной покажется пользователю информация зависит от структуры, содержательного наполнения, дизайна и удобства навигации сайта.

Разработка сайта требует решения целого ряда задач, выходящих за пределы его проектирования и создания:

- осознания организацией собственной миссии, ценностей, целей и формирования на этой основе желаемого образа;
- определения специфических функций и возможностей сайта в ряду других средств внешней коммуникационной политики организации;
- привлечения сотрудников организации к поддержанию и развитию сайта как способа мотивации персонала.

Таким образом, можно говорить о том, что процесс создания веб-сайта позволяет не только по-новому посмотреть на собственную деятельность и переосмыслить ее, но и повысить заинтересованность коллектива в общем деле.

Однако процесс создания веб-сайта никогда не может считаться завершенным, т.к. жизнеспособными оказываются только динамично развивающиеся электронные представительства. Только в случае постоянного обнов-

ления информации на сайте можно говорить о нем как о действенном канале коммуникации.

Важной исследовательской задачей представляется изучение веб-сайтов с точки зрения отражения особенностей деятельности организации. Этими особенностями являются: отраслевая принадлежность организации; сфера и масштабы деятельности; история и длительность существования организации; целевая аудитория, на которую рассчитана выпускаемая продукция и т.п. Для решения этой исследовательской задачи требуется разработка инструмента анализа и оценки сайтов.

Не менее важно изучение веб-сайта как источника профессиональной информации, в том числе определение круга сведений, распространяющихся преимущественно с его помощью. Однако и здесь встает задача оценки надежности и достоверности представленной информации. В настоящее время для этого используются те же критерии, что и при работе с традиционными документами: достоверность, полнота, оперативность, точность. Однако, очевидно, что, поскольку информация, представленная в электронной форме может отличаться от традиционных аналогов, то предположительно, что критерии их оценки могут зачастую не полностью совпадать. Поэтому представляется интересным изучение ценностных свойств сообщений, публикуемых на веб-сайтах. К этим специфическим свойствам можно отнести: регулярность обновления, изменение содержания под воздействием обращения пользователей и т.д.

Опыт изучения сайтов показывает связь между их структурой, наполнением и сферой деятельности предприятия. Так, для научно-исследовательских и проектных учреждений характерно представление информации об имеющихся у них сертификатах и лицензиях для проведения тех или иных работ; описание уже выполненных проектов и их соответствие международным и государственным стандартам. Для промышленных предприятий — это описание выпускаемой продукции и возможность ее заказа, а также использование современных технологий производства, сведения об имеющемся оборудовании и качестве выполняемых работ.

Объем приводимых сведений в разделах различен, и уже по этому показателю можно судить о том, какие направления и результаты деятельности стремится продвигать организация. Сайты крупных компаний и предприятий не ограничиваются только предоставлением информации о своем предприятии, но также информируют о новостях отрасли или региона, размещают аналитические и информационные статьи. Это ведет к развитию корпоративных сайтов и приобретению ими характеристик информационных и отраслевых порталов.

Названные исследовательские задачи имеют большое прикладное значение для информационно-библиотечной деятельности. Библиотеки и информационные службы могут использовать веб-сайты как источник информации при обслуживании пользователей. В этой связи в рамках деятельности библиотек появляется новое направление деятельности, связанное с выявлением и анализом надежности сайтов, созданием собственных проблемно-ориентированных навигаторов по профессиональным ресурсам Интернет.

Работа по изучению ресурсов ведется в настоящее время многими библиотеками, в основном универсальными научными, однако свою задачу они видят в регистрации ресурсов. Применительно к низовым информационным службам речь скорее должна идти не только о фиксации сайтов, но и оценке их надежности. Многие сайты включают разделы, предусматривающие обмен мнениями или обсуждения вопросов (чаты, форумы), а также разделы позволяющие получить консультации специалистов (вопросы и ответы, часто задаваемые вопросы и т.п.). Информационные службы используют эти разделы для подтверждения достоверности информации или получения от предприятия дополнительных сведений. Это также целесообразно учитывать для характеристики сайтов.



## ОБ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИТУАЦИИ В ОБЛАСТИ ИЗУЧЕНИЯ ЛИЧНЫХ БИБЛИОТЕК

Для того, чтобы охарактеризовать информационную ситуацию в области изучения личных библиотек следует ответить по крайней мере на три основных вопроса:

— почему в настоящее время следует говорить о создании специальных информационных ресурсов, обеспечивающих возможность использования историко-культурного потенциала личных книжных коллекций, хранящихся в библиотеках, музеях, архивах;

— какими информационными ресурсами на сегодняшний день располагают заинтересованные пользователи для получения информации о составе, содержании, истории, степени изученности личных библиотек;

— каковы возможные направления формирования информационной базы изучения личных библиотек.

Современная теоретико-познавательная ситуация в гуманитарных науках характеризуется пристальным вниманием к личности. Ориентация исследований на понимание личности в контексте освоения опыта культуры приводит к необходимости с новых позиций оценить разнообразные источники личного происхождения. Отражая скрытую интеллектуальную и духовную жизнь человека, личные библиотеки занимают в ряду историко-культурных источников особое место.

Интерес к личным библиотекам в настоящее время в России огромен, свидетельством тому является значительный поток разнообразных исследований, который год от года растет. Не будет преувеличением сказать, что почти все государственные хранилища в большей или меньшей степени изучают личные библиотеки, входящие в состав их фондов. Изучаются отдельные книжные собрания, издаются их каталоги, предпринимаются попытки реконструкции утраченных библиотек, пристально рассматриваются отдельные экземпляры изданий, анализируются разнообразные пометы на книгах, публикуются дарственные надписи. В последние годы активно изучается история личных библиотек на региональном уровне: в исследованиях такого рода прослеживаются судьбы библиотек представителей различных сословий и профессий в различные исторические периоды. Однако, огромный фактический материал о личных библиотеках, накопленный в рамках книговедческих и библиофильских исследований не может быть эффективно ис-

пользован гуманитарным научным сообществом по причине отсутствия необходимой информационной базы. Складывается парадоксальная ситуация, при которой результаты многочисленных библиоведческих и книговедческих исследований остаются преимущественно в рамках «историко-книговедческой проблематики». Существует явное противоречие между значительным количеством разнообразных исследований в цикле книговедческих дисциплин и степенью использования результатов этих исследований гуманитарным научным сообществом.

При необходимости получить информацию о той или иной личной библиотеке исследователь вынужден обращаться к самым различным отраслевым и универсальным источникам, не будучи уверен, тем не менее, что не упущено что-то важное. А если учесть междисциплинарный характер изучения личных библиотек и, как следствие этого, широкое рассеяние информации о них в различных монографических, периодических и продолжающихся изданиях, то задача превращается в практически невыполнимую.

Необходимость специального рассмотрения вопросов информационного обеспечения изучения личных библиотек обуславливается следующими факторами:

- особое значение личных книжных собраний в ряду историко-культурных источников;
- наличие реального и потенциального круга специалистов-гуманитариев, заинтересованных в получении полной и достоверной информации о личных библиотеках. Среди них можно выделить следующие категории пользователей: а) ученые-гуманитарии: историки, литературоведы, текстологи, культурологи, психологи, социологи и др.; б) библиографы, библиофилы, библиотекари, издатели, книговеды и библиоковеды; в) журналисты, представители творческих профессий (теле и кинорежиссеры, художники-иллюстраторы); г) представители аппарата управления в сфере культуры (чиновники разных уровней). Следует отметить, что специалистам-гуманитариям, в отличие от специалистов книжной сферы, чаще всего необходима информация, отражающая результаты книговедческих исследований, для последующего ее использования при решении конкретных исследовательских задач. Книговедам, библиотекарям и библиографам нужна любая, в том числе, и промежуточная информация о состоянии и результатах изучения личных библиотек, об исследовательских центрах и специалистах в этой области.
- междисциплинарный характер изучения личных библиотек и проблем чтения и читателя;

• наличие значительного количества фактических и библиографических данных о личных библиотеках, накопленных в результате книговедческих, библиофильских и филологических исследований за более чем столетнюю историю их изучения в России;

• отсутствие каких-либо специальных информационных ресурсов, позволяющих комплексно получать фактическую, библиографическую, полнотекстовую и графическую информацию о личных библиотеках.

Для того чтобы последнее утверждение не выглядело голословным, попытаемся кратко охарактеризовать современные источники получения информации о личных библиотеках. Их можно представить следующим образом: фактографические источники, где сообщаются биографические сведения о владельце библиотеки, сведения об объеме, составе, истории формирования, местах хранения, владельческих особенностях и т.д. До сих пор наиболее компетентными и полными источниками такого рода являются работы У.Г. Иваска, С.Р. Минцлова, Ф.Г. Шилова, И.А. Друганова, созданные в первой трети прошлого века. Все они нуждаются в дополнении и актуализации. Из подобных работ последнего времени можно выделить «Синодик усадебных библиотек» Г.Ф. Злочевского<sup>1</sup>.

Существующие БД («История библиотек» РНБ, «Владельческий книжный знак» РГБ), многочисленные картотеки и каталоги автографов и дарственных надписей, карточные и ЭК (описания) отдельных личных собраний, имеющиеся во многих библиотеках и музеях, носят локальный характер. Они формируются на основе различных методических подходов, работа по их пополнению ведется не всегда систематически. Кроме того, до сих пор вопросы отражения материалов о личных книжных собраниях в СБА государственных библиотек и музеев не регламентированы. Зачастую каталоги автографов и экземпляров из частных коллекций создаются на протяжении длительного времени по мере выявления в фонде владельческих экземпляров, описания в них делаются библиотекарями по собственному разумению, а не по принятым профессиональным сообществом правилам. Данные информационные ресурсы практически недоступны исследователям.

Насколько известно из опубликованных материалов, в рамках федеральной программы «Книжные памятники Российской Федерации» создается реестр «Книжные памятники-коллекции», куда включаются кумулятивные справки о создателях, владельцах коллекций, их содержании и объеме, источниках поступления. Однако набор сведений о личных библиотеках, предусмотренных данной программой, минимален.

Анализ сайтов российских библиотек показал, что сведения о личных книжных собраниях представлены на них фрагментарно и в минимальном

объеме. Как правило, краткие сведения о личных библиотеках (практически лишь перечисление имеющихся собраний) приводятся в следующих разделах сайтов: история, коллекции, выставки, издательские проекты. Так, например, на сайте ГПИБ: [www.shpl.ru](http://www.shpl.ru) дается краткая характеристика библиотек М.Д. Хмырова, И.Е. Забелина, П.В. Шапова, а среди издательских проектов библиотеки МГУ представляется каталог славянской учебной библиотеки О.М. Бодянского. Аналогичную информацию об изданных или готовящихся к изданию каталогах личных библиотек можно получить и на сайтах ГПНТБ СО РАН, Дагестанского университета и ряда других библиотек. В ряду электронных информационных ресурсов ГПНТБ СО РАН представлен также ряд каталогов библиотек ученых, но характер данных каталогов позволяет использовать их как источник информации о содержательном составе книжных собраний, а не об их владельческих особенностях. На сайте библиотеки СПбГУ представлена виртуальная выставка западно-европейских изданий XV — XVIII вв. из библиофильских коллекций, где дается краткая характеристика владельческих, художественных и содержательных особенностей представленных изданий. Названными примерами практически исчерпывается информация о личных библиотеках, представленная в электронной среде.

К сожалению, современные технологические возможности не используются для того, чтобы сделать информацию о личных библиотеках более доступной, а основными источниками получения фактографических данных о них по-прежнему остаются традиционные источники в печатной форме: разнообразные справочные издания, хроникальные материалы, библиофильская литература, дневники, письма, воспоминания.

Выявление фактических сведений — процесс неразрывно связанный с выявлением библиографической информации. Проблема библиофильской библиографии неоднократно обсуждалась на страницах специальной печати. Но специальных библиографических пособий, комплексно представляющих литературу о личных библиотеках в России на сегодняшний день нет<sup>2</sup>. Исследования по данной теме рассеяны в разнообразных отраслевых изданиях по истории книги, социологии и психологии чтения, статистике печати, истории библиотек, литературоведению и истории. Еще в 1955 г. известный славист, библиофил и библиограф П.Н. Берков отмечал, что «литература по вопросу о библиотеках писателей значительна, но, к сожалению, не сведена в какие-либо справочные библиографии»<sup>3</sup>. С тех пор поток исследований (и не только о библиотеках писателей) увеличился многократно, однако, библиографический указатель литературы о личных библиотеках до сих пор не создан. Не существует даже полного перечня описаний (катало-



гов) личных библиотек. А если учесть, что очень часто списки книг, входящих в ту или иную библиотеку, публикуются как приложение к статьям, монографиям, а не как самостоятельное издание, то поиск книг конкретной личной библиотеки чрезвычайно затруднен, даже если в литературе имеются сведения о них.

Не менее трудной задачей является выявление опубликованных дарственных записей: очень часто они публикуются в мемуарах, в отраслевых научных исследованиях, в комментариях к литературно-художественным изданиям. Вопрос о специальном библиографическом учете опубликованных дарственных надписей до сих пор остается открытым. Справедливости ради нужно отметить появление в персональных указателях разделов, учитывающих дарственные надписи как вид текстов и самостоятельный объект библиографирования. Не останавливаясь на характеристике библиографических источников, с помощью которых можно выявлять литературу о личных библиотеках, заметим только, что помимо специальных указателей по книговедению, библиотековедению, источников библиофильской библиографии, значительный массив литературы может быть выявлен при просмотре отраслевых текущих указателей, персональных указателей, краеведческих библиографических пособий, сводных каталогов.

Каковы направления и перспективы информационного обеспечения изучения личных библиотек? Возможны различные варианты изменения информационной ситуации в этой области. Эволюционным является путь, при котором библиотеки, музеи, архивы, хранящие личные книжные коллекции, постепенно будут представлять сведения о результатах их изучения в печатной и электронной формах. Однако, до сих пор в большинстве своем государственные хранилища были скорее ориентированы на хранение и аккумуляцию информации, чем на ее передачу и доступность, предпочитая не торопиться предоставлять ее всем заинтересованным пользователям.

Другой путь — объединение усилий в создании многоуровневой электронной базы данных «Личные библиотеки», как продолжение и развитие национальных программ «Память России» и «Фонды книжных памятников России». Остановлюсь лишь на самых общих требованиях к ней. Прежде всего, БД «Личные библиотеки» должна носить междисциплинарный характер, комплексно представляя фактографическую, библиографическую, полнотекстовую и графическую информацию. Максимально полно должны быть представлены электронные версии каталогов личных библиотек, печатных и рукописных. Принципиально важно включение сведений о тех библиотеках, которые физически не сохранились, но данные о которых присутствуют в документальных источниках. Следующее требование — много-

уровневое представление информации, соответствующее характеру личной библиотеки как историко-культурного источника: общие сведения о конкретной библиотеке, сведения об отдельных экземплярах, конкретное содержание дарственных надписей и маргиналий.

Электронные технологии позволяют создавать виртуальные личные коллекции, предоставляя пользователям возможность воссоздать ту или иную коллекцию, отдельные части которой в реальности рассредоточены во времени и пространстве. Кроме того, открываются огромные возможности раскрытия информационного потенциала личных библиотек путем графического воспроизведения их владельческих особенностей: переплетов, дарственных надписей, маргиналий, ярлыков, штемпелей, иллюстраций, титульных листов и т.д.

Свод литературы о личных библиотеках в составе БД позволит получать сведения о состоянии изученности того или иного книжного собрания.

Основными поисковыми признаками, помимо имени владельца библиотеки, могут выступать имена авторов дарственных надписей, экслибрисов, художников-иллюстраторов, а также имена, упоминаемые в записях на полях.

Самый сложный вопрос в реализации проекта названной БД — вопрос организационный (какой коллектив, на какие средства, в какие сроки и на какой основе будет создавать этот информационный ресурс и т.д.). Следует также обратить внимание на необходимость создания комфортной информационной среды как для тех специалистов, кто непосредственно выявляет, изучает и описывает личные книжные собрания, так и для тех, кто будет использовать результаты книговедческих исследований в различных областях гуманитарной науки.

### Примечания

<sup>1</sup> Злочевский Г.Ф. Синодик усадебных библиотек // Библиография. 1997. № 2. С. 76-92; № 4. С. 108-123.

<sup>2</sup> Отдельные библиографические источники библиофильской библиографии посвящены частным вопросам, например, указатели миниатюрных изданий, литературы об экслибрисах, росписи содержания библиофильских периодических изданий, персональные указатели, посвященные отдельным библиофилам и т.д., но ничего сопоставимого с указателем А. Мезьер так и не было создано.

<sup>3</sup> Берков П.Н. Введение в технику литературоведческого исследования: Источниковедение. Библиография. Разыскание. Л., 1955. С. 61.

## ПЕРСОНАЛИЗИРОВАННЫЕ СТРАНИЦЫ УЧЕНЫХ-ГУМАНИТАРИЕВ КАК НОВЫЙ СЕТЕВОЙ ИНФОРМАЦИОННЫЙ РЕСУРС

Персонализированная страница является новой разновидностью информационного взаимодействия ученых-гуманитариев, которое рассматривалось в широком аспекте В.Э. Бежовец<sup>1</sup>. Попытка исследования персонификации гуманитарного знания была предпринята еще раньше, например, в исследовании А.М. Пятигорского и Б.А. Успенского<sup>2</sup>. С нашей точки зрения, прообразом персонализированной страницы можно считать БД персоналий, а также биобиблиографические справочники.

На основании анализа профессиональных публикаций, а также исходя из опыта практической деятельности, можно утверждать, что персонализированная страница представляет собой электронный документ, состоящий из одного и более файлов, содержащих определенный текст и набор гипертекстовых ссылок.

Персонализированные страницы могут являться одной из составляющих ресурсной базы СБО, использование которых, позволяет выявлять такие типы публикаций, как препринты, труды конференций, издававшиеся небольшими тиражами и т.д. При выполнении запросов читателей научных библиотек именно персонализированные страницы могут использоваться как оперативный источник получения информации о конкретном ученом. Такой подход может применяться в разысканиях вместе с изучением потока цитированной литературы.

На основе специально проведенного исследования был выявлен ряд признаков персонализированных страниц, что позволило условно объединить их в следующие подгруппы: «имиджевый», «представительский», «содержательный».

Особую ценность в плане библиографических разысканий представляют страницы, создателями которых выступают непосредственно сами ученые-гуманитарии (персональные страницы), а также страницы, относящиеся к «содержательному» типу. В ходе исследования было также установлено, что среди страниц преобладает представительский, а не содержательный тип. Отмечена тенденция по вытеснению страниц имиджевого типа. Также выявлена зависимость типа страницы от специальности ученого-гуманитария

(так, например, содержательный тип чаще встречается среди ученых-лингвистов).

Персонализированная страница может также стать:

- источником биобиблиографической информации о конкретном ученом;
- инструментом создания имиджа ученого в научном сообществе;
- базой проведения исследований научного творчества;
- способом поиска партнеров — единомышленников и оппонентов в области конкретных научных интересов.

В качестве иллюстрации к данным утверждениям кратко приведем результаты и методику исследования персонализированных страниц зарубежных ученых-гуманитариев. Исследование можно условно разбить на шесть этапов.

На первом этапе исследования при составлении списка авторов для поиска персонализированных страниц в сети был использован каталог книг иностранного фонда РНБ. В разделах «Социология» и «Экономика» была произведена выборка авторов, издавших собственные монографии не ранее 1990 г. В результате были отобраны имена 123 зарубежных авторов, которые представляли интерес, и по которым осуществлялся поиск персонализированных страниц. Поиск проводился через поисковую систему Alta Vista и поисковый каталог Yahoo. Были опробованы и такие поисковые системы как Lycos и HotBot, но поиск в них не принес никаких дополнительных результатов к данным, полученным от поисковых роботов Alta Vista и Yahoo. По результатам первого этапа исследования были отобраны десять персонализированных страниц ученых социологов и экономистов на английском и немецком языках.

На втором этапе исследования был проведен анализ ранее отобранных персонализированных страниц на основе деятельностных и креативных характеристик, предложенных Ю.Ф. Беркович<sup>3</sup>. В ходе работы понадобилась систематизация и корректировка таблицы персональных характеристик. В итоге персонализированные страницы оценивались по таблице, состоящей из 148 пунктов.

На третьем этапе была проведена репрезентативная выборка из электронной версии Science Citation Index за 2000 г. по ключевым словам: философы, филологи, психологи и лингвисты. На основе полученных 270 работ было найдено еще 30 персонализированных страниц ученых-гуманитариев.

На четвертом этапе был сделан анализ по таблице персональных характеристик этих 30 страниц с описанием по 12 пунктам:

1. Ф.И.О.



2. Пол.
3. Возраст.
4. Национальность.
5. Образование.
6. Ученая степень.
7. Место работы.
8. Общий рабочий стаж.
9. Должность.
10. Научная специализация, темы исследования.
11. Примечания.
12. Дата получения информации.

Пятый этап включал анализ полученных результатов. На основе пятого этапа исследования был выявлен ряд типологических особенностей персонализированных страниц, определен ряд признаков, по которым можно эту типологию разбить на подгруппы: «имиджевый», «представительский», «содержательный».

Имиджевые персонализированные страницы (16%) ограничиваются общей информацией о себе по схеме резюме: ФИО, национальность, гражданство, фотография, область деятельности, место работы, область научных интересов, темы исследований и т.п. Этот тип может быть использован для поиска ведущих специалистов в конкретной области деятельности.

Представительские (66%) - добавляют к описанию практическую реализацию идей. Для ученых это: библиографическое описание своих работ, первая печатная публикация, монографии, обзоры, справочные издания, редакторские и рецензируемые работы без аннотации, реферата и/или полного текста своих работ. Этот тип может быть рекомендован для использования в библиографической практике.

Содержательные персонализированные страницы (18%) добавляют к библиографическому описанию текст, краткую аннотацию, реферат, ссылки на работы автора в электронном виде. Этот тип может быть использован для подготовки обзорных материалов.

При проведении исследования также отслеживалась динамика наполнения информацией персонализированных страниц ученых-гуманитариев. Результаты исследования позволили отметить тенденцию увеличения количества страниц содержательного типа относительно имиджевого. Если в 2002 г. персонализированных страниц содержательного типа было всего 5 %, то к 2003 г. их показатель вырос до 18%.

Данная тенденция по более содержательному представлению зарубежных ученых-гуманитариев может служить яркой демонстрацией «эффек-

тивного подхода» к использованию современных информационных технологий в науке. Такие же тенденции, несомненно, будут присутствовать и в отечественной научной среде.

### Примечания

<sup>1</sup> *Бежовец В.Е.* Информационное взаимодействие ученых-гуманитариев: библиотечные и библиографические аспекты. СПб., 1998.

<sup>2</sup> *Пятигорский А.М., Успенский Б.А.* Персоналогическая классификация как семиотическая система // Ученые записки Тартуского ун-та. Труды по знаковым системам / Отв. ред. Ю.М. Лотман. Тарту, 1967. — Вып. 198.- С. 7-29.

<sup>3</sup> *Беркович Ю.Ф.* Библиографический анализ баз данных «Персоналии»: Проблемы создания и использования: Дис. ... канд. пед. наук. СПб., 1998. 211 с.

## ЭЛЕКТРОННАЯ БИБЛИОГРАФИЯ НА САЙТЕ ОТДЕЛЕНИЯ ГПНТБ СО РАН

Библиографические ресурсы пользуются в Интернете повышенным спросом. Само появление глобальной сети резко активизировало процессы создания библиографий<sup>1</sup>. Стремительное увеличение объема знаний нуждается в соразмерном развитии инструментов навигации, регистрирования и информационного поиска. Однако вторичный характер этой деятельности не поспевает за производительностью новых технологий генерирования информации и резко увеличившейся аудиторией пользователей. Традиционное библиографирование продолжается с той же скоростью, с какой работали и наши предки.

Можно долго обсуждать, почему так происходит, однако главная причина, как нам кажется, лежит на поверхности. Крайне низкий статус всей библиотечной деятельности не меняется десятилетиями, вопреки переворотам в информатике.

Демократичный Интернет вывел на информационные просторы огромную массу любителей, что повлекло за собой необходимость хоть как-то противостоять распространению непрофессионализма<sup>2</sup>. Нарастание продуктивности библиотечных сайтов и увеличение профессиональной информации в Сети представляется действенным способом решения этой задачи.

На сайте Отделения ГПНТБ СО РАН [www.prometeus.nsc.ru](http://www.prometeus.nsc.ru), открытом 9 сентября 1997 г., библиографические ресурсы занимают одно из первых мест. Кроме ЭК, выставки новых поступлений и коллекции книжных оглавлений здесь представлены различные списки, указатели, персональные библиографии, архивы картотек, справок и т.д. Совокупный объем представленных ресурсов составляет около 30 тыс. записей. К указанной цифре следует также прибавить и патентные ресурсы, основу которых составляют указатель «Изобретения Сибирского отделения РАН за 1997-2001 годы» (около 1300 записей с рефератами на русском и английском языках) и БД «Изобретения сотрудников Новосибирского научного центра 1978-1994 гг.» (1800 записей).

Регулярно публикуются указатели, фиксирующие новые издания (книги, журналы, газеты, CD), поступающие как в Отделение, так и в главную библиотеку ГПНТБ СО РАН, а также в другие научно-исследовательские учреждения Новосибирского научного центра. Отдельную группу библиографиче-

ских ресурсов составляют указатели поступлений по проектам и грантам (подписка через фонд Сороса, Пушкинский мегапроект и др.).

С точки зрения структуры ресурсов их можно условно разделить на две главные ветви (см. рис. 1). К первой относятся ресурсы, связанные с регистрацией входящего потока литературы (ЭК и указатели поступающих книг, газет и журналов). Ко второй — различные тематические ретроспективные ресурсы, создаваемые одновременно (по типу разовых выставок и справок) или с продолжением (библиографические списки и указатели по актуальным проблемам, создаваемые с учетом дальнейшей поддержки и развития).



Рис. 1. Структура библиографических ресурсов сайта Отделения ГПНТБ СО РАН.

Перечислим основные, наиболее крупные и посещаемые библиографические ресурсы сайта [www.prometeus.nsc.ru](http://www.prometeus.nsc.ru) (данные о наполнении приводятся на середину октября 2003 г., при указании URL ресурсов доменный адрес опускается).

- **Электронные каталоги (*/search/database*):** книг и сборников ГПНТБ СО РАН (308 тыс. записей) и Отделения (9860 записей), авторефератов диссертаций (116 тыс.), материалов временного хранения (70 тыс.), статей по информатике и библиотековедению (7618 записей), книг из мемориальных библиотек В.А.Коптюга (1023 записи) и Н.Н.Яненко (1087 записей);
- **каталог зарубежной периодики Отделения (*/woda/woda*)** — 720 названий журналов;
- **указатели выписанных и поступающих изданий (*/resource*)** — около 6 тыс. записей;
- **еженедельные выставки книжных новинок с 23.10.1997 (*/exhibit*)** — 495 партий Отделения и ГПНТБ СО РАН, около 13,6 тыс. книг;
- **патентная библиография (*/patent*)** — 3,1 тыс. описаний изобретений, 1300 книг и статей;



• **библиографические ресурсы партнеров библиотеки** (*/partner/*): каталоги Экологической библиотеки Института органической химии СО РАН (2660 записей), библиотеки Ресурсного Центра гуманитарного образования (1326), коллекции англоязычной литературы Потанинского центра (600); 14 тематических указателей А.П.Зарубина (*/partner/zarubin/*) — около 4,1 тыс. записей; библиография по теории физических структур Ю.И.Кулакова (*/partner/kulakov/prolog.ssi/*);

• **тематическая библиография** (*/biblio/*) — около 80 выставок (более 2800 записей) и 30 справок (1100 записей), 44 тематических картотек 1990-1998 гг. (3700 записей), 16 продолжающихся указателей (14, 1 тыс. записей), включая «Новую Россию» в составе 7,5 тыс. записей (*/biblio/newrus/*);

• **персональная биобиблиография** — посвящена сибирским ученым (М.А.Лаврентьеву, В.А.Коптюгу, Н.Н.Яненко и др.), историческим деятелям (Романовы, Петр Великий, С.Ю.Витте), деятелям культуры (А.С.Пушкин) и т.д. - всего около 4,5 тыс. библиографических записей.

По своей форме библиографические ресурсы представлены как в виде БД, управляемых СУБД собственной разработки на основе CDS/ISIS (*динамический контент*), так и в виде «простых» списков в формате HTML (*статический контент*). Преимущество отдается «статическим» ресурсам, о чем необходимо сказать более подробно.

Изначально все ресурсы создавались таким образом, чтобы быть максимально удобными для потребителей. Во главу угла ставилась информация, типичная для библиотечного учреждения и опирающаяся на базовые принципы *качества* и *доступности*. С этой точки зрения, страницы создавались простыми и понятными, выбирались общеупотребительные для www средства публикации, а для оформления и навигации основными критериями стали *прозрачность* и *легкость*, призванные не затруднять работу с основным содержанием страниц. Вместо нескольких версий (текстовой, для печати и пр.) была создана одна интегрированная многофункциональная версия сайта. Ключевые ресурсы связывались короткими «тропинками» (цепочкой линков) в 2-3 шага. Вверху и внизу всех страниц установлен навигационный бар с гипертекстовыми переходами к основным разделам и средствам сквозного поиска по сайту — поисковой машине (*/search/*) и навигационной карте (*/website/*).

Преимущество получили простые html-странички с упрощенным кодом. Однако этот достаточно «архаический» и трудоемкий (с точки зрения современных интернет-решений) путь обеспечил значительную часть аудитории сайта и устойчивый рост его популярности. Каждый рабочий сезон (осень-весна) библиотеку посещает на 100-150 ежесуточных пользователей больше.

чем в предыдущий, и тенденция последних 6 лет свидетельствует о нарастании этого процесса. Не делая никаких искусственных усилий по продвижению и рекламе, библиотека прочно вошла во многие каталоги и справочники.

Роботы глобальных поисковых машин непрерывно индексируют даже самые удаленные документы сайта. По сведениям статистической программы сервера видно, что даже не учитывая второстепенные и анонимные поисковики (*unknown robots, identified by «robot», «crawl», «spider»*), все ресурсы Отделения в течение года полностью переиндексировались не менее 40 раз (см. табл. 1). Объем сайта на середину октября 2003 г. составил около 130 Mb (30 тыс. файлов).

Табл. 1. Индексирование ресурсов Отделения ГПНТБ СО РАН роботами крупнейших поисковых систем за 12 месяцев с октября 2002 по сентябрь 2003 г. включительно (первая дюжина, по данным статистической программы AWStats)

	Роботы	Доступы	Перекачка
1	Scooter (AltaVista)	137151	1452,46 Mb
2	Fast-Webcrawler (AllTheWeb)	115090	963,15 Mb
3	Yandex bot	53276	531,94 Mb
4	Inktomi Slurp	52168	510,33 Mb
5	WISENutbot (Looksmart)	41611	468,99 Mb
6	Googlebot (Google)	34685	400,87 Mb
7	Mercator	22324	295,65 Mb
8	Turn It In	19135	182,86 Mb
9	Jeeves	11159	152,71 Mb
10	Alexa (IA Archiver)	10167	105,33 Mb
11	IBM Planetwide	3480	40,96 Mb
12	MSIECrawler	3102	19,67 Mb
<b>Всего</b>	<b>По 12 машинам</b>	<b>503348</b>	<b>5124,92 Mb</b>

Регулярное тестирование поисковых машин показывает, что при библиографических запросах, коррелирующих с тематикой ресурсов Отделения (при поиске литературы о *глобальных проблемах современности, о новых явлениях в экономике, гендерных вопросах* и т.д.), в первой двадцатке результатов, выдаваемых машинами Google, AllTheWeb, Yandex, Rambler или Aport, практически всегда присутствуют ссылки на [prometeus.nsc.ru](http://prometeus.nsc.ru).

Хорошая результативность «попаданий» свидетельствует как о значительном количестве ссылок на сайт в мировой сети (т.е. хорошей цитируемости), так и о том, что пользователи из всего списка полученных результатов часто останавливают свой выбор на «нашей» ссылке. Поисковые машины учитывают это обстоятельство в качестве доминантного фактора релевантности наших страниц при будущих запросах подобного рода.

Естественно, нельзя утверждать, что результаты тестов объективны на 100%, так как они несут массу случайностей. Однако можно говорить, что в библиотечном сообществе сайт Отделения нашел собственное место. Для того, чтобы в этом убедиться, а также определить уровень нашей конкурентоспособности, были использованы инструменты web-маркетинга — проекты, анализирующие так называемую «популярность web-цитирования» (*Link Popularity Checkers*).

В этих проектах сравнивается количество ссылок на какой-либо сайт с других сайтов Интернета по сведениям документов, содержащихся в БД различных поисковых машин. Для теста был взят ряд известных библиотек Москвы, С.-Петербурга, Нижнего Новгорода, Челябинска и Новосибирска, расположенных в верхних строчках библиотечного рейтинга Яндекса ([www.yandex.ru/cy](http://www.yandex.ru/cy)). Сам по себе, этот рейтинг после перехода на якобы новую технологию «взвешивания» ссылок (в декабре 2002 г.) перестал отражать какую-либо динамику и мало что показывает, кроме утвержденной в стародавние времена иерархии библиотек. Но список можно рассматривать как нормативный.

Анализ проводился в течение сжатого промежутка времени 13 октября 2003 г. по двум вариантам.

По **1 варианту** использовался проект фирмы MarketPosition.Com ([www.linkpopularitycheck.com](http://www.linkpopularitycheck.com)), сравнивающий показания MSN, Alta Vista и Lycos / AllTheWeb. Результаты (количество ссылок) отражены в нижеследующей таблице (см. табл.2).

Табл.2. Сравнение «популярности web-цитирования» 10 российских библиотек по сведениям проекта LinkPopularityCheck (количество ссылок с других сайтов на сайты библиотек по 3 базам данных)

	Библиотека	Всего	MSN	Alta Vista	Lycos / AllThe Web
1	<a href="http://www.rsl.ru">www.rsl.ru</a>	8551	2835	2301	3415
2	<a href="http://www.nlr.ru">www.nlr.ru</a>	3486	1817	673	996
3	<a href="http://lib.susu.ac.ru">lib.susu.ac.ru</a>	1358	62	13	1283
4	<a href="http://www.shpl.ru">www.shpl.ru</a>	1035	696	190	149
5	<a href="http://www.scsml.rssi.ru">www.scsml.rssi.ru</a>	903	653	136	114
6	<a href="http://rstlib.nsc.ru">rstlib.nsc.ru</a>	747	623	66	58
7	<a href="http://www.lib.msu.su">www.lib.msu.su</a>	623	425	122	76
8	<a href="http://www.nounb.sci-nnov.ru">www.nounb.sci-nnov.ru</a>	460	306	94	60
9	<a href="http://www.prometeus.nsc.ru">www.prometeus.nsc.ru</a>	441	245	44	152
10	<a href="http://www.spsl.nsc.ru">www.spsl.nsc.ru</a>	322	215	29	78

По **2 варианту** то же самое сравнение проводилось с использованием технологии MarketLeap.Com, Inc. ([www.marketleap.com/publinkpop/default.htm](http://www.marketleap.com/publinkpop/default.htm)). Здесь, помимо трех вышеуказанных машин, кстати, показавших иные результаты, нежели продемонстрированные в первом тесте, добавились еще поисковики от Google / AOL и HotBot / Inktomi. Результаты второго тестирования, происходившего в то же самое время, что и первое, отражены в нижеследующей таблице (табл.3).

Табл.3. Сравнение «популярности web-цитирования» 10 российских библиотек по сведениям проекта MarketLeap.Com (количество ссылок по 5 БД)

	Библиотека	Всего	MSN	Alta Vista	AllThe Web	Google AOL	HotBot Inktomi
1	<a href="http://www.rsl.ru">www.rsl.ru</a>	14409	3250	2323	4127	1440	3269
2	<a href="http://www.nlr.ru">www.nlr.ru</a>	8048	2209	1287	1214	1110	2228
3	<a href="http://www.scsml.rssi.ru">www.scsml.rssi.ru</a>	2868	770	314	793	205	786
4	<a href="http://www.shpl.ru">www.shpl.ru</a>	2126	804	190	145	177	810
5	<a href="http://www.prometeus.nsc.ru">www.prometeus.nsc.ru</a>	1931	271	44	1208	128	280
6	<a href="http://rstlib.nsc.ru">rstlib.nsc.ru</a>	1862	802	89	77	85	809
7	<a href="http://lib.susu.ac.ru">lib.susu.ac.ru</a>	1572	76	13	1283	110	90
8	<a href="http://www.lib.msu.su">www.lib.msu.su</a>	1192	430	122	75	122	443
9	<a href="http://www.spsl.nsc.ru">www.spsl.nsc.ru</a>	968	268	29	94	295	282
10	<a href="http://www.nounb.sci-nnov.ru">www.nounb.sci-nnov.ru</a>	852	318	98	64	49	323

Строго говоря, данные как первой, так и второй таблиц следовало бы сопоставить с объемом каждого из 10 библиотечных сайтов, потому что очевидна прямая зависимость количества ссылок на библиотеку от количества документов в ней. К сожалению, web-мастера пока еще редко публикуют сведения о размерах активно задействованной части сайтов, поэтому выяснение более точных коэффициентов в настоящее время не представляется возможным.

В ходе профессиональных дискуссий часто обсуждается вопрос, стоит ли заниматься развитием библиографических списков и указателей, когда существуют мощные центры библиографирования, такие как Институт научной информации по общественным наукам (ИНИОН РАН) или ВИНТИ? Вопрос в значительной мере риторический, учитывая многообразие потребительских мотиваций и тот «библиографический голод» в Интернете, о котором уже говорилось. Шестилетний опыт работы сайта Отделения подтверждает, что надо не просто развивать библиографические сегменты сайтов библиотек, но и активизировать это направление, хотя бы для повышения общей библиографической культуры.

Солидные базы ИНИОН ([www.inion.ru](http://www.inion.ru)) или ГПНТБ СО РАН ([www.spsl.nsc.ru](http://www.spsl.nsc.ru)) с широким диапазоном возможностей носят закрытый и



профессиональный характер. Чтобы приступить к работе с этими ресурсами надо зарегистрироваться в системе, а также пройти несколько этапов настройки опций рабочей сессии.



Потребитель, выбирающий между «ценой и качеством», как правило, не готов к таким тщательным приготовлениям. Для таких посетителей мощная библиографическая база представляет собой слишком сложный инструмент поиска. Наиболее предпочтительными являются тематические списки из 100-150 записей книг или журнальных статей. В случае удачного поиска означенного списка круг необходимой литературы может определяться за полчаса. Ниже представлена стратегия поиска подобных списков.

**Шаг 1-й (глобальный поиск).** С помощью известных поисковых машин *Google, Yahoo, Yandex, Rambler* или мета-машин типа *MetaCrawler, Vivisimo* или *www.360.ru* проводится ряд коротких сеансов поиска с несложным построением запросов. Часто они прямо выводят на необходимую страницу.

**Шаг 2-й (корпоративный поиск).** В случае какой-либо заминки на первом шаге, когда известен сайт с необходимой информацией, но не удается получить доступ к документу (ошибки 403, 404 — потеря адреса, неграмотность ввода, запрет доступа и т.п.), пользователи обращаются к корпоративным возможностям - внутренней поисковой системе сайта. В нашем случае (Отделения ГПНТБ СО РАН) — это машина *FLUIDS (/search/)*, описание и исходные тексты которой распространяются бесплатно ([www.sbnnet.ru/soft/fluids](http://www.sbnnet.ru/soft/fluids)).

**Шаг 3-й (локальный поиск).** Когда установлен документ, содержащий требуемые термины, остается лишь открыть его и воспользоваться внутренней поисковой системой программы-браузера (как правило, доступ к ней находится в открывающемся меню «Правка / Edit» или вызывается одновременным нажатием клавиш *Ctrl + F*). Найденные термины (слова и фразы) выделяются подсветкой.

Собственно, на этом библиографический поиск можно благополучно закончить. С одной, правда, оговоркой, если по умолчанию гарантирована достоверность информации, определяемая репутацией сайта, добросовестностью и профессионализмом сотрудников. Если потребитель удостоверится, что сможет использовать полученную информацию на практике, то это для него станет лучшим критерием истины.

Каков алгоритм дальнейших действий пользователя, желающего иметь не только список литературы, но и тексты полных документов? От шага N 3 он возвращается к началу, предварительно скопировав в буфер полученную библиографическую информацию, например, название статьи. Заключив это название в кавычки и, таким образом, задав жесткий порядок слов, обращается к *Google*'у (поисковое окно  поисковая фраза  кнопка «Мне пове-

дет!», который переадресовывает его к документу с таким же порядком слов. С очень высокой степенью вероятности, увеличивающейся по мере развития Интернета, пользователь окажется на сайте с полным текстом необходимого материала.

Таким образом, библиографические ресурсы, размещенные на простых *html*-страничках и свободно индексируемые поисковыми системами, а затем извлекаемые при поисковых запросах наиболее предпочтительны с точки зрения быстроты и функциональности поиска. Анализ статистики доступов за целый ряд лет показывает, что большинство посетителей сайта [www.prometeus.nsc.ru](http://www.prometeus.nsc.ru) приходят сюда лишь на 1-2 страницы и тут же уходят на другие сайты. Продолжительность визитов основной массы посетителей также необычайно устойчива — до 70% из них находятся на сервере не более полминуты (см. табл. 4).

Табл. 4. Среднее время нахождения посетителей на сайте Отделения ГПНТБ СО РАН (по многомесячным данным статистики AWStats)

Продолжительность визитов	Количество посетителей
от 0 до 30 сек.	70 %
30 сек. - 2 мин.	11 %
2 мин. - 5 мин.	7 %
5 мин. - 15 мин.	6,5 %
15 мин. - 30 мин.	2,5 %
30 мин. - 1 час.	2 %
свыше 1 часа	1 %

Столь краткий способ общения может одновременно означать, что пользователь покинул библиотеку неудовлетворенным, или, что он быстро нашел все, что хотел. Многолетний мониторинг работы Отделения и анализ посещаемости ресурсов позволяет, не отрицая возможности первого, склоняться в пользу второго.

Другими словами, для большинства визитеров, число которых исчисляется десятками тысяч в месяц, сайт [www.prometeus.nsc.ru](http://www.prometeus.nsc.ru) стал рабочим инструментом в повседневной деятельности. В пользу этого говорит и устойчивый рост числа новых пользователей, и наличие 25%-ного ядра постоянных потребителей информации и целый ряд других обстоятельств (рост числа ссылок, закладок в браузерах, etc.). Да и анализ тематики наиболее популярных страниц, где библиографические ресурсы заведомо лидируют (см. табл. 5), также говорит об этом.

Табл. 5. Посещаемость отдельных ресурсов сайта Отделения ГПНТБ СО РАН за сентябрь 2003 г. по данным, полученным непосредственно из лог-файла сервера\*

РЕСУРСЫ сайта <a href="http://www.prometeus.nsc.ru">www.prometeus.nsc.ru</a>		Число		
Название	URL (без доменного адреса)	доступов	%	
1	Библиография, в том числе: Новая Россия С.Ю.Витте Итоги XX века История Транссиба	/biblio/ /biblio/newrus/ /biblio/vitte/refer.ssi /biblio/vek/ /biblio/transsib/	6058 1657 242 119 41	19,2
2	Выставка новых поступлений	/exhibit/	3706	11,8
3	Поиск по сайту	/search/	3210	10,2
4	ИнфоЛочия	/guide/	2614	8,3
5	О библиотеке	/about/	2268	7,2
6	Архив выставок (библиография)	/archives/exhibits/	1955	6,2
7	Ресурсы (справочники, указатели)	/resource/	1856	5,9
8	Патентные ресурсы	/patent/	1639	5,2
9	Академгородок	/akademgorodok/	1584	5,0
10	Книжные оглавления	/contents/	1448	4,6
11	Партнеры библиотеки, в т.ч.: А.П.Зарубин Ю.И.Кулаков	/partner/ /partner/zarubin/ /partner/kulakov/	1193 765 226	3,8
12	История Новосибирска, в т.ч.: Библиография	/gorod/ /gorod/history/bibl.ssi	561 78	1,8
13	Наука	/science/	540	1,7
14	Библиотека академика В.А.Коптюга, в т.ч.: Биобиблиография	/koptuyug/ /koptuyug/works/	407 140	1,3
15	Новости Отделения ГПНТБ СО РАН	/news/	349	1,1

\* Данные получены из лог-файла путем отсева доступа роботов и собственных пользователей (домена [prometeus.nsc.ru](http://prometeus.nsc.ru)) с последующей полуавтоматической фильтрацией оставшегося материала (из 85,5 тыс. сентябрьских доступов для анализа оставлено 31,5 тыс.)

Конечно, изучение состава и потребностей аудитории удаленных пользователей станет темой будущих исследований и, вероятно, достаточно многочисленных. Уже на начальных этапах развития Интернета констатировалась чрезвычайно переменчивая природа глобальной Сети, не позволяющая останавливаться в развитии и вынуждающая к непрерывному изучению, совершенствованию навыков и тренингу кадров<sup>3</sup>. Однако, хотелось бы обозначить еще один принципиальный момент, с которым на прагматическом

Западе, видимо, не очень знакомы. Интернет как живая динамично развивающаяся система не позволяет теории слишком далеко отрываться от практики, ежесекундно проверяя жизнеспособность подходов и концепций. Лучшая проверка оптимальности и эффективности решений — это проверка посредством Интернета. Если работа библиотечного сайта приносит ощутимые плоды (пусть и нематериальные) — значит, движение идет в правильном направлении.

В подготовке ресурсов для сайта Отделения участвует специальная группа (временный коллектив) из 7 человек. Двое сотрудников имеют полный доступ к редактированию сайта, а пятеро — права кураторов отдельных разделов. Такой подход придает гибкость управлению ресурсами и позволяет оперативно вносить необходимые изменения (например, производить библиографическую правку). Тематика и направление публикаторской деятельности рассматриваются на методических совещаниях при участии заведующей Отделением ГПНТБ СО РАН.

Первоначально, по «Положению о web-сайте Отделения» (пункт 4.5), утвержденному в марте 1998 г., доступ к серверу в рамках своих обязанностей имели лишь 2 человека — *технический администратор* и *информационный менеджер*, ответственный за информационное наполнение. В течение трех лет основная работа возлагалась только на них. Исключение составляла *выставка новых поступлений* (*exhibit*), которая с самого начала готовилась отдельно назначенными библиотекарями независимо от других ресурсов.

На втором этапе, по мере увеличения объема и сложности материалов, потребовалось привлечение новых сотрудников. Эта задача была решена путем обучения библиографов основам *html*-разметки (с использованием распечаток известного пособия «*The Bare Bones Guide to HTML*» — <http://www.citforum.ru/internet/html/refer.shtml>). В итоге, каждый смог самостоятельно готовить «полуфабрикаты» публикаций и передавать их для окончательной редакции и оформления лицам, имеющим права доступа к серверу.

На третьем этапе была организована группа, получившая права редактирования отдельных частей сайта (при сохранении общей ответственности руководителя и координатора работ). Была разработана примерная «*Технологическая инструкция по оформлению материалов на web-сайт*» (версия от 08.10.2001), в которой сжато перечислялись особенности подготовки публикации в вебе. Теперь все изменения на сайте регистрируются в особом журнале (файле). По нему можно отследить и откорректировать опубликованный материал.





Рис.2. Технология подготовки библиографических ресурсов для сайта Отделения ГПНТБ СО РАН.

Сама подготовка библиографических ресурсов состоит из ряда этапов. На предварительном этапе (см. рис.2) осуществляется набор материала по определенной теме, причем, основным критерием выбора этой темы выступает ее актуальность. Источники формирования картотеки составляют каталоги и БД Отделения и ГПНТБ СО РАН и ИНИОН, РГБ, РНБ, материалы Интернета, традиционные библиографические указатели (текущие и ретроспективные), выставки новых поступлений. Уже на этом этапе используются не только обычные, но и компьютерные методы поиска и отсева информации.

Далее картотека передается сотруднику, осуществляющему ввод информации, который создает черновой электронный список, частично размеченный тэгами HTML. Ошибки ввода устраняются на этапе редакции. После этого чистовая заготовка библиографии поступает для окончательного оформления и установки на сервер. Внешнее оформление ресурсов, выполняемое вручную, отнимало много времени в первые годы деятельности сайта, но в настоящее время осуществляется преимущественно по шаблонам. Критерии общего подхода к созданию интерфейсов уже назывались, одним же из основных критериев состоит в содействии лучшему восприятию информации.

Когда ресурс установлен, его необходимо «вписать» в навигацию, связать с главными разделами. От количества ссылок, ведущих к новым страницам, напрямую зависит посещаемость. Ресурсы, доступные пользователям уже с первой минуты установки на сервере, как правило, в течение недели становятся известны и крупнейшим поисковым машинам. Безусловными лидерами в обнаружении новой информации являются *AltaVista*, *Google*, *AllTheWeb* и *Яндекс*. В дальнейшем роботы этих систем пунктуально отслеживают все обновления списков и указателей и, соответственно, управляют

релевантностью глобального поиска. Обновление поддерживают кураторы разделов.

В заключение сформулируем основные задачи библиографической работы на сайте Отделения ГПНТБ СО РАН и направления дальнейшего развития.

Если попытаться определить целевую аудиторию сайта, то, безусловно, для типичной научной и публичной библиотеки, центральной библиотеки Новосибирского Академгородка, ее составят «все те, кто учится», и научные сотрудники, занятые разработкой актуальных философских, социально-политических и экономических вопросов, проблем естествознания и техники. Задачи библиографической поддержки их деятельности можно рассматривать с двух сторон — (I) *внутренней* и (II) *внешней*.

(I) С точки зрения *внутри библиотечных* потребностей сайт представляет прекрасный инструмент для увеличения производительности труда самих сотрудников библиотеки. Они обращаются к домашней странице для того, чтобы: 1) выяснить наличие издания; 2) зашифровать книгу или статью; 3) провести библиографическое уточнение; 4) подготовить новую выставку или справку; 5) помочь читателю во время дежурства и т.д.

(II) *Внешний аспект* библиографической работы связан с привлечением на сайт удаленных пользователей (российских и международных), путешествующих по просторам Интернета. При этом: 1) активизируется использование традиционных фондов библиотеки; 2) лучше раскрывается их содержание; 3) облегчается дальнейшая работа местных читателей, имеющих возможность непосредственно посетить читальный зал; 4) для иногородних пользователей электронная библиография позволяет: а) проводить библиографические уточнения; б) осуществлять тематический поиск; в) следить за новинками литературы; г) выявлять полнотекстовые материалы (через поисковые средства) и т.д. 5) развивается разделение труда (между электронными библиотеками, сайтами учреждений и т.д.) и сотрудничество в сфере информационных технологий.

Таким образом, библиографические ресурсы ЭБ играют чрезвычайно важную роль и требуют не только постоянного внимания, но и развития в будущем. Перспективы могут быть связаны со следующими направлениями деятельности:

1) стандартизация и унификация web-документов, снабжение их подробными мета-описаниями (в соответствии с рекомендациями Dublin Core Metadata Initiative и других подобных проектов), придание страницам внешней и внутренней однородности;

2) развитие внутрисайтовой навигации между отдельными разделами и документами;

3) более тесная интеграция ресурсов Отделения путем прописывания линков к библиографиям, превращающимся в этом случае в «стартовые» линк-листы (индексы) полнотекстовых документов из www;

4) более тщательная разработка структуры указателей и справочного (вспомогательного) аппарата;

5) своевременная актуализация ресурсов.

Решение перечисленных, а также некоторых других задач позволит сайту Отделения ГПНТБ СО РАН выполнять свои функции еще эффективнее. На наш взгляд, в настоящее время ключевым понятием в деятельности российских библиотек выступает понятие «посильности», то есть стремление посильно согласовать мечту и реальность. Сотрудники Отделения *посильно* участвуют в *информационном обеспечении науки и образования*, прекрасно сознавая, как много еще предстоит сделать.

Библиографическая информация — одна из самых насыщенных среди всех видов информации. Ее удельный вес на единицу площади подобен энциклопедическим справкам или даже математическим формулам. Каждое слово библиографической записи несет высокую смысловую нагрузку. Недаром большинство пользователей Интернета и компьютерных БД предпочитают поиск по ключевым словам всем остальным видам поиска. Развитие электронной библиографии средствами новых технологий увеличивает упорядоченность многих других видов информации, а, значит, делает мир более рациональным и результативным.

### Примечания

<sup>1</sup> *Иванов С.А.* Научные библиографии — важный источник библиометрических исследований // Науч. и техн. библиотеки. — 2003. — N 5. — С.57.

<sup>2</sup> *Ищерет М.Ю.* О поиске информации и таланте библиографа // Библиотекосведение. — 2003. — N 2. — С.49-53.

<sup>3</sup> *Mathews P.L.* An investigation into Internet training for academic library staff // *New Library World*. — 1997. — Vol.98, No.1134. — P.84, 87; *Basu G.* Using Internet for reference: myths vs. realities // *Computers in Libraries*. — 1995. — Vol.15, No.2. — P.38-39; *Marshall L. et al.* Training for the Internet in a corporate environment // *Computers in Libraries*. — 1994. — Vol.14, No.10. — P.60-64.

*В.А. Дубовенко, И.В. Курбангалеева,  
И.А. Павлова, Л.П. Павлова*  
Отделение ГПНТБ СО РАН, г. Новосибирск

## СОЗДАНИЕ ЭЛЕКТРОННЫХ РЕСУРСОВ ПЕРСОНАЛИЙ СИБИРСКИХ УЧЕНЫХ НА САЙТЕ ОТДЕЛЕНИЯ ГПНТБ СО РАН

Отделение ГПНТБ СО РАН: <http://www.prometeus.nsc.ru/> одной из важнейших своих задач считает создание ЭР, посвященных ученым Новосибирского научного центра (ННЦ). На сайте Отделения создаются такие виды ИР, как электронные мемориальные библиотеки и биобиблиографические указатели сибирских ученых.

Выдающиеся ученые Сибирского отделения РАН, создатели научных школ, собрали значительные коллекции, состоящие из книг и журналов по тематике их научных исследований, а также архивов различных документов, отражающих их научную и научно-организационную деятельность. Эти материалы зачастую по-новому раскрывают личность ученого, его деятельность, поэтому представляют интерес для научных сотрудников, студентов, историков науки. В память ученых, в целях сохранения и использования этих коллекций, создаются мемориальные библиотеки и их электронные версии.

В ННЦ существует ряд личных коллекций, переданных на хранение в академические институты. Такие коллекции имеются в институтах катализа, геофизики, цитологии и генетики и др. В Отделении ГПНТБ СО РАН — это библиотека академика В.А. Коптюга и библиотека академика Н.Н. Яненко.

Мемориальная библиотека академика В.А. Коптюга была открыта к юбилею выдающегося ученого. Фонд библиотеки включает издания, которые В.А. Коптюг собирал всю свою жизнь. Общее количество книг и журналов составляет около 3000 ед. В личной библиотеке представлены книги по всем отраслям знания, начиная с химии, экологии и ядерной физики до политики, истории и права. Ядро библиотеки составляют издания по органической химии, которые В.А. Коптюг собирал со студенческих лет. Это произведения самого академика, а также издания, полученные им в дар.

Особый блок коллекции составляют «папки» — материалы, собранные академиком за время его пребывания на посту председателя Сибирского отделения РАН. Здесь находятся документы, посвященные Сибирскому отделению, связанные с вопросами создания институтов и научных центров, со



строительством жилых и производственных объектов, реструктуризацией науки, с результатами комплексных проверок. В состав этих материалов входят письма и ответы на них, а также огромное число папок тематического характера. Например, отдельный блок посвящен радиоактивным веществам, их влиянию на здоровье человека и проблемам захоронения ядерных отходов. Среди документов можно найти подборки по экологии и устойчивому развитию общества, по решению водных проблем и переброске рек, по проблемам Байкала.

Отдельно представлена иностранная часть документального фонда, отражающая деятельность В.А. Коптюга в ООН, CCCEP (Coordinating Committee on Chemistry and Environment Programme), IUPAC ([http://www.iupac.org/dhtml\\_home.html](http://www.iupac.org/dhtml_home.html)) (International Union of Pure and Applied Chemistry), SCOPE (Scientific Committee on Problems of the Environment). Ученый собрал материалы всех международных конференций CHEMRAWN (<http://www.iupac.org/standing/chemrawn/conferences.html>) (Chemical Research Applied to World Needs). Особенно полно в коллекции отражены материалы конференции CHEMRAWN VIII, проходившей в 1991 г. в Москве под его непосредственным руководством. В отделении ГПНТБ СО РАН представлено не все творческое наследие ученого. Часть библиотеки В.А. Коптюга находится в Институте органической химии СО РАН (НИОХ) <http://www.nioch.nsc.ru/>.

На веб-сервере Отделения ГПНТБ СО РАН выставлен ЭК книг и сборников (<http://www.prometeus.nsc.ru/koptyug/library/catalog/>), а также ЭК архивных материалов. БД «Архивные материалы» позволяет быстро находить нужный документ по ключевым словам, лицам или организациям. Подготовлен каталог иностранной периодики с оглавлениями отдельных номеров журналов, представленных в этой библиотеке. Ввод в ЭК книг и сборников осуществляется в рамках системы ИРБИС. Система полностью совместима с международными форматами UNIMARC и USMARC, а также поддерживает RUSMARC. При финансовой поддержке РГНФ ведется работа по организации полнотекстового доступа ко всем имеющимся документам из архива В.А. Коптюга. Начальный этап работы представлен актуальной для Сибирского отделения темой «Наукоград». Предполагается дальнейшее расширение темы и пополнение фонда полных текстов документов.

Другая мемориальная библиотека создана на основе личной коллекции академика Н.Н. Яненко: <http://www.prometeus.nsc.ru/math/yanenko/>, возглавлявшего Институт теоретической и прикладной механики в НИЦ и стоявшего у истоков создания школы математического моделирования. Коллекция состоит из 3000 изданий, включающих работы академика по численным ме-

тодам математической физики и публикации по ряду направлений математики и механики, дары ученых и учеников, а также архив ученого. Основной целью данного проекта, осуществленного при финансовой поддержке РФФИ, является создание и размещение на web-сайте читального зала вычислительной математики и информатики Отделения ГПНТБ и ИВТ СО РАН информационного ресурса, включающего:

- ЭК частной коллекции книг Н.Н. Яненко по прикладной математике и механике;
- полнотекстовые материалы, представленные трудами Н.Н. Яненко, воспоминаниями его современников и т.д.);
- библиографические и биобиблиографические списки;
- архивные материалы.

Предусмотрены создание ИПС и организация свободного доступа к ресурсу через Интернет для широкого круга пользователей. Особое значение имеет создание ЭБ, представляющей собой управляемую коллекцию информации и хранящейся в цифровом формате для доступа в сети.

Еще одним направлением деятельности Отделения ГПНТБ СО РАН является создание ЭР, включающего биобиблиографические указатели выдающихся ученых СО РАН. Основной целью этого проекта стала пропаганда достижений сибирской науки, а также создание информационной базы для изучения истории отдельных научных дисциплин и сохранение для последующих поколений памяти о выдающихся ученых. Данная работа ведется с 2000 г. К настоящему времени на сайте Отделения выставлены биобиблиографические указатели академиков М.А. Лаврентьева, В.А. Коптюга, Н.Н. Яненко, В.В. Болдырева, Ю.И. Шокина, члена-корреспондента А.А. Ляпунова. Все указатели приурочены к юбилейным датам ученых.

До сих пор не существует универсальных методик подготовки электронных биобиблиографических указателей. Это связано со сложностью и новизной работы, а также значительными финансовыми и трудовыми затратами. Несмотря на единую для всех указателей структуру и схожий интерфейс, подготовка каждого указателя имела индивидуальную специфику, которая выразилась в выборе источников библиографической информации. Так, в подготовке электронных указателей академиков М.А. Лаврентьева, В.А. Коптюга, Н.Н. Яненко были использованы печатные указатели их трудов, вышедшие в разное время. Отдельно готовились «Дополнения», в которые включались материалы, не вошедшие в печатные указатели. Биобиблиография академика В.В. Болдырева создавалась на основе материалов, предоставленных Институту химии твердого тела и механохимии (ИХТТМ — <http://www.solid.nsc.ru>) в виде исходных файлов. Отредактированные материалы

и подготовленные вспомогательные указатели (алфавитный указатель трудов, указатель соавторов, список принятых сокращений) были оформлены в печатный биобиблиографический указатель. Работа проводилась при непосредственном участии самого академика В.В. Болдырева и ученого секретаря ИХТТМ Т.Н. Шахтштейндер, которые консультировали специалистов Отделения ГПНТБ СО РАН. Биобиблиография академика Ю.И. Шокина была создана на основе ресурсов БД «Ю.И. Шокин», созданной ГПНТБ СО РАН к юбилею ученого.

Редактирование исходных материалов осуществлялось на основе научной, литературной и библиографической правки. Печатные версии указателей были отредактированы и согласованы с новыми правилами библиографического описания.

Структура электронного персонального указателя включает следующие разделы:

- основные даты жизни и деятельности ученого, данные о наградах;
- краткий очерк научной, педагогической и общественной деятельности;
- литература о жизни и деятельности;
- хронологический указатель трудов;
- патенты и авторские свидетельства;
- указатель соавторов;
- список принятых сокращений.

В предисловии указывается целевое назначение указателя, способ организации и источники материала.

Персональные указатели выставлены на странице «Сибирская наука»: <http://www.prometeus.nsc.ru/science/sbras.ssi> сайта Отделения ГПНТБ СО РАН. Доступ к указателям возможен с разных страниц сайта: новости, ресурсы, библиография, персоналия, страницы мемориальных библиотек и др.). Через любое присутствующее в указателях слово можно выйти на соответствующий указатель, поскольку материалы сайта постоянно индексируются роботами различных поисковых систем Интернет. Язык HTML позволяет легко включать в текст фотографии, рисунки, оглавления книг, полные тексты статей, описания авторских свидетельств и патентов.

Электронные мемориальные библиотеки и биобиблиографические указатели сибирских ученых, являясь информационной базой для изучения истории сибирской науки, позволяют улучшить качество справочно-библиографического обслуживания в Отделении ГПНТБ СОРАН.

## ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В БИБЛИОТЕЧНОЙ РАБОТЕ — КУРС ПОДГОТОВКИ И ПЕРЕПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ

Процесс информатизации в России активно развивается и затрагивает все сферы жизни общества. С одной стороны, увеличивается количество пользователей, имеющих РС и выход в Интернет. С другой стороны, появляются фирмы, составляющие конкуренцию библиотекам в информационном обслуживании. Эти факторы становятся стимулом для внедрения в библиотеках новых видов услуг, связанных с использованием информационных технологий и предоставлением ЭР.

Профессиональная подготовка и переподготовка библиотечных специалистов предполагает не только обучение традиционным технологиям обработки и поиска информации, но и автоматизацию всех библиотечных процессов. Именно этим вопросам посвящен курс «Информационные технологии в библиотечной работе», введенный в учебный план среднего специального учебного заведения с 01.09.03.

В соответствии с государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности «0517 Библиотековедение», дисциплина СД.06 «Информационные технологии в библиотечной деятельности» определяет уровень подготовки, в соответствии с которым специалист должен знать состав, функции и возможности использования новых информационных технологий, а также уметь использовать их в профессиональной деятельности. Предусматривается преподавание данной дисциплины в объеме 48 академических часов.

В Санкт-Петербургском библиотечном техникуме эта дисциплина изучается в течение двух семестров последнего года обучения.

Цель курса — ознакомить слушателей с комплексом теоретических знаний и практических навыков по особенностям использования информационных и коммуникационных технологий (ИКТ) в библиотеках.

Главные задачи курса:

- сформировать представление о сущности информационных ресурсов, процессов компьютеризации и информатизации библиотечной работы, зависимости успешной работы специалиста от эффективности информационного и технического обеспечения;



• помочь студенту овладеть конкретными практическими навыками использования ИКТ на различных этапах профессиональной деятельности.

В состав курса включены 8 тем, логически связанных между собой и требующих определенной последовательности изложения.

**Тема 1.** Информационные и телекоммуникационные технологии (ИКТ).

**Тема 2.** Методы и средства мультимедиа.

**Тема 3.** Информационные ресурсы Интернет.

**Тема 4.** Использование Интернет и других сетей в библиотечно-информационном обслуживании.

**Тема 5.** История и современное состояние библиотечно-информационных компьютерных технологий.

**Тема 6.** Программное обеспечение библиотечных процессов.

**Тема 7.** АРМ, локальные и отраслевые вычислительные сети.

**Тема 8.** Компьютеризация различных участков и процессов библиотечной и информационно-библиографической деятельности.

Основной упор сделан на применение информационных технологий при решении прикладных задач в библиотеке. Содержание всех тем представлено в рабочей учебной программе.

Рассматриваемая дисциплина, тесно взаимосвязанная с рядом общих и специальных дисциплин ОПД.05 «Документоведение», СД.01 «Библиотековедение», СД.02 «Библиографоведение», СД.03 «Библиотечные каталоги», СД.04 «Библиотечные фонды», СД.05 «Технические средства библиотечной работы», базируется также на теоретическом фундаменте дисциплины естественнонаучного цикла: ЕН.01 «Математика и информатика». Курс состоит из лекционных занятий и лабораторных работ. Лекционные занятия предназначены для теоретического рассмотрения и обобщения главных тем курса. Большое значение в данном курсе имеют лабораторные работы. Они предназначены для приобретения каждым студентом индивидуальных практических навыков по использованию конкретных АБИС, а также ИПС Интернет. В рамках изучения данного курса студенты готовят электронное библиографическое пособие. Лучшие из этих пособий будут использоваться в работе библиотеки техникума и ЛОУНБ. Самостоятельная работа является внеаудиторной и предполагает работу каждого студента по индивидуальному или групповому заданию, а также личный устный или письменный отчет по нему. Завершается изучение курса зачетом, на котором студент представляет созданное им библиографическое пособие.

Очень большое значение приобретает актуализация знаний библиотекарей со средним специальным образованием. Для них предназначены курсы повышения квалификации, в рамках которых осуществляется не только обу-

чение компьютерной грамотности, но и обновление профессиональных знаний по таким аспектам как новые правила систематизации, составление традиционного библиографического описания и электронной библиографической записи, подготовка библиографического пособия. Особое внимание уделяется решению поисковых задач с использованием локальных и сетевых ЭР. Курс «Информационные технологии в библиотечной работе» позволяет осуществить не только техническую, но и психологическую подготовку специалистов к новому режиму работы.

## ОПЫТ СОЗДАНИЯ И ИСПОЛЬЗОВАНИЯ АВТОРИТЕТНЫХ ЗАПИСЕЙ ТОМСКИХ УЧЕНЫХ-МЕДИКОВ В НАУЧНО-МЕДИЦИНСКОЙ БИБЛИОТЕКЕ СИБИРСКОГО МЕДИЦИНСКОГО УНИВЕРСИТЕТА

Одним из основных критериев оценки качества информационного наполнения ЭК «Медицинская книга г. Томска» является актуальное и полное отражение в нем научных работ Томских ученых-медиков. Использование авторитетных файлов в процессе ведения ЭК позволяет создать дополнительные возможности для поиска и расширения запросов пользователей.

В НМБ СГМУ работа над авторитетными файлами проводится в системе «ИРБИС», которая позволяет представлять их в форматах USMARC и RUSMARC Authority. Для создания авторитетных файлов существует необходимая информационная база региона. Сбор информации для наполнения авторитетной БД предполагает:

- составление анкеты и информационного письма для научных сотрудников кафедр;
- распространение анкет по кафедрам;
- сбор заполненных анкет;
- обработку собранной информации с целью внесения уточнений.

Источниками сведений о выдающихся деятелях русской и советской медицины являются книги и журналы, содержащие биографические сведения, а также картотека «Персоналии» НМБ СГМУ. Работа по созданию авторитетных файлов осуществляется с учетом правил, определяемых форматом RUSMARC Authority, с помощью тестовых записей и шаблонов АБИС «ИРБИС» на основные типы описаний.

Информационное примечание (поле 300\$a) составлено по стандартной методике и включает в себя:

### 1. обязательные сведения:

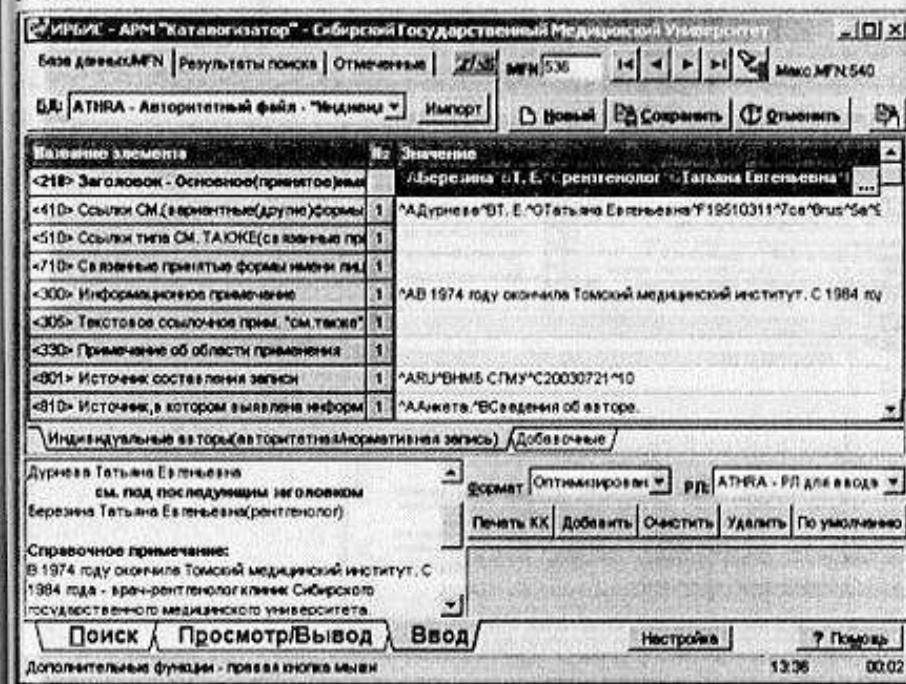
- год окончания и название ВУЗа;
- год защиты и название диссертации;
- специальность;

- места работы с точным указанием периода времени;

- награды и звания.

### 2. дополнительные сведения.

Внешний вид авторитетной записи в АБИС «ИРБИС» представлен на рис. 1.

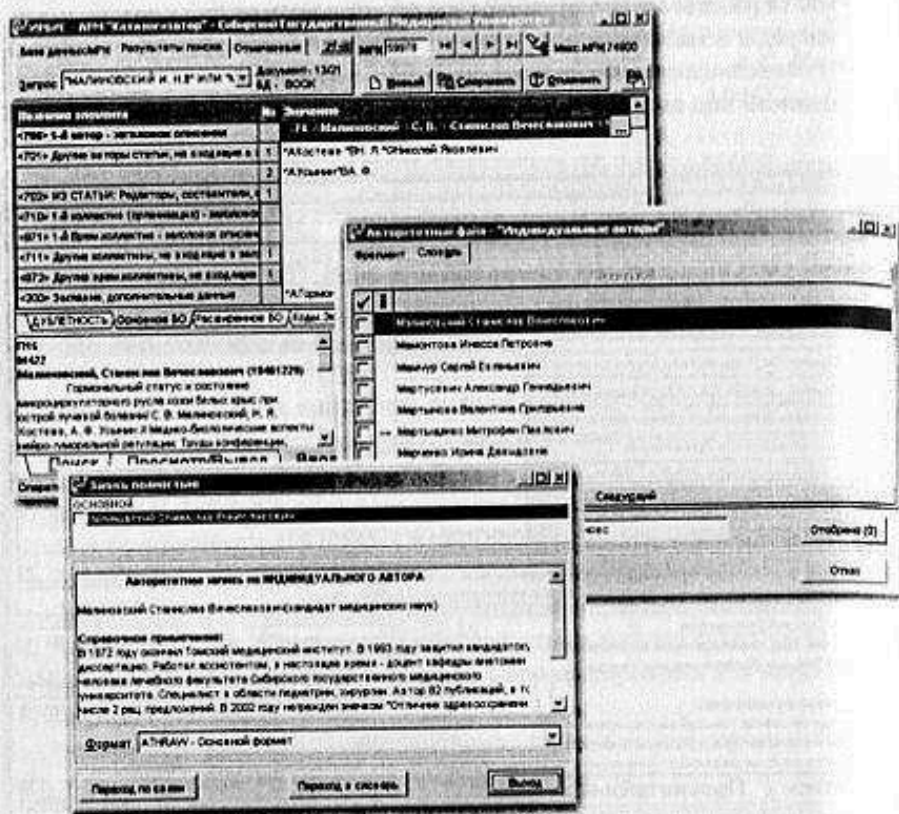


База данных авторитетных записей в Системе «ИРБИС»

Рис. 1.

Качество БЗ ЭК «Медицинская книга г. Томска», созданных методом ретроспективной конверсии, обусловлено правилом обязательного редактирования поля 700 при любом обращении к документу.





Пример каталогизации с использованием авторитетных записей  
Рис.2.

Дополнительные возможности каталогизации с использованием авторитетных файлов:

- автоматизированное получение количественной оценки НИР кафедры за определенный период;
- составление библиографических списков с различными критериями поиска, отбора и сортировки;
- оперативная проверка отчетов о НИР кафедры;
- автоматизированная генерация краткой биографической справки и контактной информации об авторах.

В дальнейшем планируется создание авторитетных записей на институты и медицинские учреждения г. Томска, а также организация сотрудничества по обмену записями авторитетных файлов с медицинскими библиотеками других регионов.

## ФОРМИРОВАНИЕ ЭЛЕКТРОННЫХ РЕСУРСОВ И ВОСПИТАНИЕ ИНФОРМАЦИОННОЙ КУЛЬТУРЫ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ИНФОРМАЦИОННО — БИБЛИОТЕЧНОГО ЦЕНТРА ТЮМЕНСКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО УНИВЕРСИТЕТА

Стремительная информатизация различных видов человеческой деятельности привела к созданию и развитию гетерогенной информационной среды.

Информационно-библиотечный центр Тюменского государственного университета (ИБЦ) создает библиографические БД с 1993 г. Сегодня их объем составляет 212.000 записей и на 85% отражает содержание книжных фондов, одновременно раскрывая содержание журналов и научных сборников. С 2001 г. данный ресурс доступен удаленным пользователям.

С переездом в 2001 г. в новое здание активизировалась работа по приобретению изданий образовательного и справочного содержания на CD-ROM. Ранее подобные издания приобретались лишь для использования в справочно-библиографической работе библиотекарей. Сегодня в фонде ИБЦ более 300 компакт-дисков с полнотекстовой и мультимедийной информацией универсального и образовательного характера. Вся эта информация доступна каждому пользователю в медицентре, оборудованном мультимедийными РС. Помимо изданий на компакт-дисках, медицентр располагает БД полнотекстовых научных и учебных документов по философии, социологии, психологии, истории и другим гуманитарным дисциплинам. Кроме того, в медицентре обеспечивается доступ к обширному банку ИР, размещенных на многочисленных серверах ТюмГУ. Формированию репертуара электронных изданий способствует постоянный анализ пользовательских запросов.

Сравнительно недавно ИБЦ приступил к оцифровке изданий отдела редких книг ИБЦ и авторефератов диссертаций, защищенных в ТюмГУ. Данные ресурсы, как и ЭК, представлены в свободном доступе на веб-сайте библиотеки.

ТюмГУ входит в число участников конкурсной программы НФПК «Совершенствование управления библиотечными ресурсами». Дальнейшая работа по созданию цифровых коллекций учебных и научных изданий свя-

на с реализацией проекта «Электронная библиотека как основа корпоративного образовательного пространства вуза с разветвленной сетью филиалов».

Создавая ЭК, формируя БД полнотекстовых документов, обеспечивая к ним доступ в локальном и удаленном режимах, ИБЦ формирует ЭБ. Но создание полностью автономной ЭБ невозможно, поскольку она не является альтернативой традиционной библиотеке, а создает новое пространство, ориентированное на пользователей с высокой информационной культурой.

Понятие «информационная культура» является междисциплинарным: им занимаются культурологи, социологи, философы, поэтому оно имеет довольно широкий диапазон толкования. Формированием информационной культуры читателей вузовские библиотеки занимаются со времен своего появления. Ранее этот процесс назывался пропагандой ББЗ и решал задачи обучения читателей самостоятельному поиску информации с использованием СПА и СИФ библиотеки.

Информационная культура наряду с библиотечно-библиографической грамотностью и культурой чтения, предполагает овладение человеком целого комплекса дополнительных знаний, умений и навыков, таких как:

- представление о процессе информатизации, специфических особенностях информационного общества, их влиянии на деятельность человека;
- знание и соблюдение правовых норм, связанных с распространением и использованием информации, охраны интеллектуальной собственности, включая авторское право, информационной безопасности и т. д.;
- ориентацию в совокупных информационных ресурсах как электронных, так и традиционных (фондах и СБА библиотек, библиографических, фактографических и полнотекстовых электронных БД, в том числе в Интернет-ресурсах);
- умение оценивать качество информации и достоверность ее источников;
- способность использовать формальные и неформальные каналы коммуникации для получения необходимой информации.

Состав пользователей ИБЦ на 87% представлен студентами и обновляется каждые пять лет. Исходя из особенностей данного контингента, а именно — однородности по основным критериям, таким как: возраст, образование, род занятий, цель обращения в библиотеку и т.д., — определяются направления работы по формированию его информационной культуры:

- плановое обучение студентов первых курсов;
- элективное обучение студентов-старшекурсников;
- текущее (консультационное) обучение всех категорий пользователей, т.ч. и специалистов городских организаций и предприятий.



Задача первого направления — на начальном этапе обучения сформировать у студентов представление о библиотеке как информационной системе, привить навыки использования библиотечно-библиографических ресурсов локального и удаленного доступа. На последующих этапах происходит уже детальное и специализированное обучение работе с определенным кругом информационных источников, созданию собственных библиографических продуктов и т.д.

При анализе результатов работы, сотрудники ИБЦ используют представленные в «Схеме эмпирической интерпретации» понятия «информационная культура личности» лаборатории социологических исследований в образовании, т.е. оценивают умения и навыки пользователей на когнитивном, эмоционально-ценностном, поведенческом уровнях. Для успешного формирования информационной культуры пользователей сотрудники ИБЦ повышают свой профессиональный уровень, участвуя в тренинг-семинарах и обучаясь на курсах в региональном отделении Федерации Интернет-образования.

*Л.С. Беркутова,  
ЛОУНБ, г. Санкт-Петербург*

## **ПРИМЕНЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В СИСТЕМЕ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ БИБЛИОТЕКАРЕЙ ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**

В последние годы многие библиотеки сталкиваются с кадровыми проблемами, что обусловлено недостаточным уровнем профессиональной переподготовки выпускников вузов культуры, отсутствием молодых специалистов, увеличивающимся «средним возрастом» коллективов. Последний фактор особенно важен. Так, если проанализировать возрастную структуру штата библиотекарей публичных библиотек Ленинградской области, то становится ясным, что большая часть специалистов закончила вуз более 10 лет назад. В этой связи встает проблема обучения библиотекарей работе в современной информационной среде. Большинство из тех, кто уже участвует в технологических процессах, базирующихся на использовании компьютерной техники, осваивали ее преимущественно самостоятельно. Не отрицая важности самообразования для приобретения новых знаний и навыков, отметим, что быстрое развитие программного обеспечения и оборудования требует организации системы непрерывной технико-технологической переподготовки кадров.

Однако, в связи с недостаточным финансированием библиотекари редко направляются на специальные учебные семинары и курсы. Особенно это касается сельских библиотекарей. Учитывая перечисленные факторы, в ЛОУНБ был разработан курс «Повышение информационной культуры», предполагающий овладение умением воспринимать и эффективно использовать информацию. При разработке курса были использованы учебные программы, предложенные Я.Л.Шрайбергом и Ф. С. Воройским, а также программа «Автоматизация библиотечных технологий», разработанная в ЦБС «Кунцево» (г. Москва).

Курс состоит из тренингов и семинаров — практикумов, которые проводятся не реже двух раз в год. Из-за отсутствия у сотрудников районных библиотек достаточных средств для регулярного посещения областной библиотеки, программа курсов повышения квалификации сформирована таким образом, чтобы в минимальные сроки предоставить обучающимся максимальное количество полезной информации. Обучение, по мере возможности, совмещается с приездом специалистов районных библиотек по иным необходимым делам (получение книг, сдача планов, отчетов и т.д.)

Неравномерность распространения информационных технологий в Ленинградской области приводит к необходимости разработки и внедрения различных подходов не только к автоматизации в целом, но и к обучению кадров. Это связано с различным уровнем технической оснащённости библиотек.

Обучающий курс ЛОУНБ рассчитан на библиотечных работников районных библиотек, обслуживающих различные категории пользователей и нуждающихся в получении новых знаний. В процессах обучения слушатели приобретают навыки ориентации в потоке информации, а также получают общее представление о различных системах организации знаний и характеристиках информационного пространства, особенностях традиционных и электронных библиотек. Обучение ведётся дифференцированно: для директоров ЦБС, каталогизаторов, библиографов и т.д. Курс включает как теоретические лекции, так и практические занятия. Лекции обычно сопровождаются презентациями. Практические же занятия направлены на выработку навыков по поиску информации в Интернет. При этом каталогизаторы осваивают технологию заимствования библиографических записей в рамках корпоративной каталогизации, комплектаторы учатся заказывать новые издания через Интернет-магазины и сайты библиотечных коллекторов, а библиографы искать информацию с целью выполнения запросов справочно-библиографического характера.

Развитие системы переподготовки специалистов в ЛОУНБ в дальнейшем связывается с использованием форм и методов дистанционного обучения. Использование веб-сайта ЛОУНБ как инструмента передачи профессиональных знаний позволит удовлетворить потребности библиотекарей районных и сельских библиотек в обучении и получении необходимой информации. Предполагается, что курс будет также записан на CD-ROM, так как далеко не во всех районных библиотеках имеется доступ к сети Интернет.

Новая техника и технологии вносят необратимые изменения и дополнения в деятельность библиотек Ленинградской области. Результатом этого станет их превращение в информационные и культурные центры для населения. В дальнейшие планы входит разработка необходимой документации и создание на базе ЛОУНБ к концу 2004 г. «Центра профессионального совершенствования библиотекарей Северо-Западного региона» с привлечением сил и возможностей областных библиотек Карелии, Пскова, Новгорода, Вологды, а в перспективе Мурманска и Архангельска.

## ИНТЕРАКТИВНЫЙ ОНЛАЙНОВЫЙ ПОИСК: СОВРЕМЕННЫЕ МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ КАК ОСНОВА ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

Исследования информационного поиска начались в 1940-50 гг. практически сразу же после появления первых АИС. В основном это были статистические методы обработки массива данных о читателях, а также целях осуществляемого ими поиска. Полученные результаты позволяли судить о тематической направленности информационных запросов отдельных групп пользователей и их отношении к различным источникам информации. В 1960 гг. исследования информационных потребностей (ИП) стали проводиться все активнее. Помимо статистических методов появляется методика исследования индивидуального поведения пользователей методами наблюдения и анкетирования. Особое внимание при этом придавалось типологической дифференциации пользователей (образовательный уровень, выполняемые функции, занимаемая должность и т.п.). В последующие годы фокус исследований сместился на проблемы взаимодействия пользователей с информационными системами. В целом, на настоящий момент определены следующие основные методы изучения ИП: анализ массива данных, в частности, анализ выполненных информационных запросов; опрос (анкетирование, проведение интервью); наблюдение.

Анализ массива данных может осуществляться, например, на основе анализа карточек абонентов, заполняемых при записи в библиотеку или во время перерегистрации читателей. Использование этого метода позволяет составить общее представление о категориях потребителей, а также их ИП, которые предстоит изучать. В большинстве случаев этот метод позволяет выяснить информационные предпочтения и частоту обращения пользователей к различным публикациям, тематику запросов, хронологические рамки используемых источников.

С развитием новых технологий на смену традиционному информационному поиску пришел интерактивный онлайн-поиск, ставший объектом самостоятельного научного изучения. При исследовании интерактивного поиска используются зарекомендовавшие себя методы опроса (анкетирование, беседа) и анализ массива данных. Следует отметить, что в настоящее время



анализ массива данных прежде всего включает анализ логов пользователей ПК и ИПС. Лог представляет собой файл регистрации доступа, включающий в себя список адресов сайтов, к которым обращаются пользователи. В лог-файлах также отражаются все запросы, сделанные пользовательским браузером (доступ к страницам, картинкам в этих страницах, заполнение различных форм и отсылка их на сервер).

Каждая строка файла — это отдельный запрос, состоящий из нескольких полей. Вот пример строки: Mon Feb 19 15:43:21 2001] 24087 172.16.4.101 TCP\_MISS/200 52320 GET http://search.rambler.ru/ixSearch-cgi/search?words=%C1%CE%CB%DC%D8%CE%C9+%D2%C5%CD%CD%C8%D1&news=0&english=0&q=1&old\_q=ZDOB+SI+ZDUB &sort=3&database=3&where=1 — DIRECT/search.rambler.ru text/html

Рассмотрим запрос, включающий следующие элементы:

- 1) «[Mon Feb 19 14:30:01 2001]» — дата запроса;
- 2) «755» — число миллисекунд, прошедших от того момента, как браузер передал запрос прокси-серверу и до того момента, как прокси-сервер вернул пользователю информацию по этому запросу;
- 3) «172.16.4.101» — IP-адрес клиента, сделавшего запрос;
- 4) «TCP\_MISS/302» — служебная информация;
- 5) «248» — объем данных, переданных пользователю по запросу;
- 6) «GET http://ad.rambler.ru/ban.clk?pg=101&qu=02/19/01+11:29:57» — сам запрос
- 7) «DIRECT/ad.rambler.ru» — способ, при помощи которого был получен документ;
- 8) «text/plain» — тип полученного документа

Одно из самых значимых в научном плане исследований поисковых запросов пользователей Интернета было проведено группой американских ученых во главе профессором А.Спинк<sup>1</sup>. В ходе исследования, проводившегося в 1997, 1999 и 2001 гг., был собран и проанализирован значительный массив запросов пользователей Excite www.excite.com (Таб. 1).

Таблица 1.

Данные исследований 1997, 1999 и 2001 гг.

	Сессии	Запросы	Термины
1997	1 211,063	1,025,908	1,277,763
1999	2 325,711	1,025,910	1,500,500
2001	262,025	1,025,910	1,538,120

Исследование 1997 г. было выполнено тремя американскими университетами: United States Military Academy, University of North Texas, Rutgers University. В результате этого исследования выяснилось несколько интересных моментов.

Прежде всего, была отмечена относительная краткость пользовательских запросов. Каждый третий из исследованных запросов содержал только один поисковый термин. В среднем на один запрос приходилось около 2.21 термина. Подробное распределение количества терминов в запросе приведено в таблице 2.

Таблица 2.

Количество терминов в запросах.

Термины в запросе	%
>= 5	7.06%
4	7.20%
3	17.79%
2	31.65%
1	31.81%
0	5.02%
В среднем, 1 запрос содержал 2.21 термина	

Строка с нулевым количеством терминов указывает на случаи, при которых либо использовались возможности обратной связи с ИПС («More Like This»), либо была задана комбинация запросов, либо пользователь допустил какую-то ошибку. Еще один вывод, к которому пришли исследователи, состоял в том, что при поиске информации пользователи используют булевы операторы крайне редко. Было определено, что только каждый десятый запрос содержал логические операторы. При этом почти в трети запросов (28%), в которых использовались булевы операторы, они использовались не правильно (Таб.3).

Таблица 3.

Использование булевых операторов и модификаторов в запросах.

Операторы / Модификаторы	% от всех запросов
AND	5%
OR	0.2%
AND NOT	0.2%
()	1%
+	5%
-	3%
**	6%

И, наконец, в процессе исследования было установлено, что более половины пользователей просматривает только первую страницу результатов поиска, которую выдает ИПС. В среднем пользователи просматривают 2.35 страниц с результатами поиска (Таб. 4).

Таблица 4.  
Количество просмотренных страниц с результатами поиска.

Количество страниц	% от всех запросов
1	58%
2	19%
3	9%
4	5%
5	3%
>5	6%
Среднее число страниц, просмотренных пользователем: 2.35	

Определилась и тематика запросов пользователей Интернета. Авторы разработали схему, применяемую в библиотечной и информационной программе в Rutgers University. Разработанная схема имеет 11 главных категорий, показанных на рисунке 1. Для разработки этой схемы ученые исследовали 2.414 запросов пользователей (Рис.1).

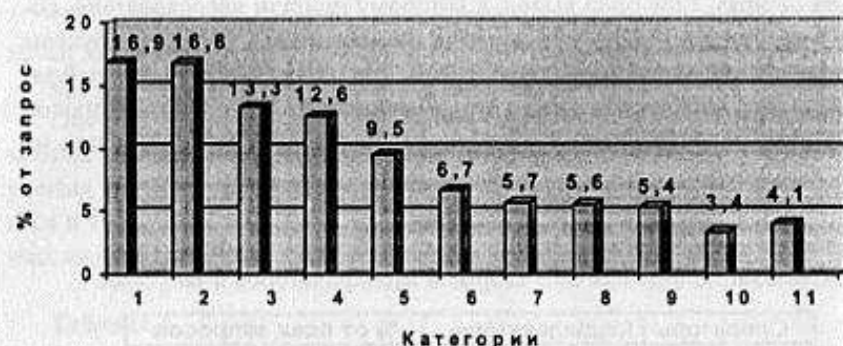


Рисунок 1. Распределение запросов по темам.

1. Развлечения и отдых. 2. Секс, порнография. 3. Торговля, путешествия, трудоустройство, экономика. 4. Компьютеры и Интернет. 5. Здоровье, естественные науки. 6. Люди, места, вещи. 7. Общество, культура, этнос, религия.

8. Образование, гуманитарные науки. 9. Искусство. 10. Управление. 11. Непонятные запросы.

В каждой главной категории есть ряд рубрик, не показанных на рисунке. Самой популярной тематической категорией является категория «развлечения и отдых» (16.9%), затем следует «секс и порнография» (16.8%). В 1999 г. был проведен второй этап исследования, в результате которого было установлено, что увеличилась не только средняя длина запросов в ИПС Excite (от 2.4 до 2.8), но и использование булевых операторов с 22% в запросах в 1997 г. до 28% запросов в 1999 г. Поисковые фразы (термины, заключенные в кавычки) встречались редко, только каждый 16 пользовательский запрос содержал фразу. Обратная связь с ИПС использовалась редко. Лишь каждый двадцатый пользователь, составляя запрос, использовал опцию *More Like This*. Было отмечено, что многие пользователи при поиске специальной информации проводят два, три или более сеансов поиска через определенные временные интервалы.

3-й этап исследования прошел в 2001 г. и стал на сегодняшний день последней завершающей частью крупномасштабного изучения запросов пользователей Интернета. Сравнение полученных результатов трех исследований (ИС97, ИС99, ИС2001) позволило выявить некоторые тенденции:

1. Пользователи по-прежнему задают малое количество запросов за один сеанс поиска (среднее количество запросов пользователей с 1997 г. уменьшилось с 2.5 до 2.3.).
2. Запросы пользователей Сети также по-прежнему коротки, хотя и существует небольшая тенденция к увеличению.
3. Использование булевых операторов возрастает: если в 1997 г. и 1999 г. только 5% пользователей строили свои запросы с помощью булевых операторов, то в 2001 г. их количество выросло до 10%.
4. Пользователи Интернета становятся все более нетерпеливы. Если в 1997 г. году 28.6% из них просматривали только первую страницу, выданную ИПС Excite в ответ на запрос, то к 2001 г. число таких пользователей превысило 50%, а число людей воспользовавшихся всего одной-двумя ссылками с первой страницы достигло 70%. По мнению исследователей, эта тенденция увеличивается с ростом пользователей сети.
5. Пользователи, осуществляя поиск, используют большое количество терминов. Некоторые термины используются многократно, хотя значительное количество терминов используется всего один раз. Количество неповторяемых терминов в 1997 г. составило 57.1%, а в 2001 г. 61.7%.
6. В ходе проведенного исследования также установлено, что язык запросов пользователей более разнообразным, включая использование акро-



нимов и терминов на иностранных языках (сравнительная характеристика запросов ИПС Excite представлена в таб. 5).

Таблица 5.

Сравнительная статистика запросов ИПС Excite.

Данные исследований	1997	1999	2001
Среднее количество терминов в запросе	2.4	2.4	2.6
<i>Термины в запросе</i>			
1 термин	26.3%	29.8%	26.9%
2 термина	31.5%	33.8%	30.5%
3+ термина	43.1%	36.4%	42.6%
Среднее количество запросов пользователя	2.5	1.9	2.3
Среднее количество просмотренных страниц на запрос	1.7	1.6	1.7
<i>Просмотренные страницы на один запрос</i>			
1 страница	28.6%	42.7%	50.5%
2 страницы	19.5%	21.2%	20.3%
3+ страницы	51.9%	36.1%	29.2%
Пользователи, изменяющие запросы	52.0%	39.6%	44.6%
<i>Кол-во запросов в одном сеансе поиска</i>			
1 запрос	48.4%	20.8%	30.8%
2 запроса	60.4%	19.8%	19.8%
3+ запроса	55.4%	19.3%	25.3%
Булевы операторы в запросе	5.0%	5.0%	10.0%
Количество не повторяемых терминов	57.1%	61.6%	61.7%
Использование 100 наиболее часто встречающихся терминов	17.9%	19.3%	22.0%

Выводы, сделанные в результате исследования адресованы как разработчикам поисковых средств в Интернете, так и профессионалам в области информационного поиска. Очевидно, что на настоящий момент возникла настоятельная потребность в создании нового поколения средств поиска в Интернете, которые будут основаны на более полном понимании взаимодействия человек — компьютер.

Spink A. Real life, real users and real needs: a study and analysis of user queries on the Web / A. Spink, T. Saracevic // Information Processing and Management. — 2000. — Vol. 86, № 2. — P. 207-227.

## ИНФОРМАЦИОННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ БИБЛИОТЕЧНО — ИНФОРМАЦИОННОГО ЦЕНТРА ОАО «КОНЦЕРНА «СТЕЛЛА»

1. О Библиотечно-информационном центре (БИЦ).  
История создания, миссия, задачи, функции.
2. О библиотечно-информационных технологиях, применяемых в работе БИЦ:
  - индивидуальное библиотечно-информационное обслуживание (доставка информации на рабочее место, комплектование пакета информации по заявленной теме, доставка периодических изданий, организация частной подписки, консультирование, оказание помощи в учебном процессе, индивидуальное информирование об образовательных программах);
  - ведение ЭК БИЦ;
  - хранение пакетов документов в режиме архива или пополнения (формирование информационного фонда);
  - консультирование, помощь и обучение правилам поиска информации по документам БИЦ, ресурсам Интернета;
  - доставка документов сотрудникам Концерна из других библиотек.
3. Планируется внедрить:
  - проект «Моя библиотека» (персональное комплектование периодическими изданиями и другими информационными материалами для руководителей и ведущих специалистов);
  - рассылка по электронной почте информации о новых поступлениях в БИЦ всем сотрудникам;
  - автоматизированное библиотечно-информационное обслуживание (дистанционный прием заявок, отчет об их выполнении, напоминание о задолженностях).
4. Важность эффективной коммуникации.  
О создании и внедрении Глоссария Поиска, его задачах, функциях, перспективах и возможностях.
5. Библиотека как Центр Знаний.  
О перспективах объединения функций социальных институтов, работающих с информацией (библиотек, архивов, музеев, ЦНТИ, Интернет-клубов и т.д.) в БИЦ для эффективного информационного обслуживания сотрудников Концерна.

Жабко Е. Д. Справочно-библиографическое обслуживание в электронной среде: теория и практика / Е. Д. Жабко.— СПб.: Изд-во РНБ, 2005.— 17 а.л.

Монография посвящена проблемам трансформации справочно-библиографического обслуживания в электронной среде. На основе анализа современного состояния данного вида обслуживания в зарубежных и отечественных библиотеках как в контексте теоретических исследований, так и достижений практики, выявлены инновационные изменения в его содержательной и функциональной структуре. Это позволило рассмотреть справочно-библиографическое обслуживание как комплексный вид деятельности, включающий помимо традиционного обслуживания в режиме «запрос-ответ» такие направления как онлайн-доступ к базам данных, формирование онлайн-справочно-библиографического фонда, обслуживание удаленных пользователей с помощью телекоммуникационных технологий. Особое внимание уделено научному обоснованию возможности реализации справочно-библиографического обслуживания в сетевой среде Интернет, а также новым формам информационного обучения пользователей библиотек.

Монография представляет интерес для специалистов, работающих в сфере справочно-библиографического обслуживания, для студентов и преподавателей вузов культуры, а также для широкого круга пользователей библиотек.

Рецензенты: Г.Ф. Гордукалова, докт. пед. наук.

Т.В. Соколова, кад. пед. наук

Редактор: Л.С. Гейро, канд. филол. наук.