

**С. Іващенко,**

зав. відділу Національної бібліотеки Білорусі

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

Розглядаються основні підходи до організації обслуговування користувачів електронними ресурсами в Національній бібліотеці Білорусі, схарактеризовані ресурси власної генерації і придбані. Розкриваються особливості доступу до інформаційних ресурсів у режимах оф-лайн і он-лайн.

**І**нформація є стратегічним ресурсом сучасного суспільства. Її обсяги настільки великі, що без електронних форм подання неможлива реалізація основних виробничих, наукових і суспільних процесів.

Електронна форма забезпечує можливість оперування великими обсягами інформації, організації необмеженого доступу до всесвітніх джерел інформації, добору й упорядкування різноманітних електронних колекцій, а також формування й представлення у світовий простір своїх власних ресурсів. Це дає змогу на якісно новому рівні задовольняти інформаційні потреби користувачів. Організація доступу до електронних ресурсів сполучена з розв'язанням триєдиної задачі:

1. формуванням репертуару електронних ресурсів;
2. технічним і програмним забезпеченням робочих місць користувачів;
3. технологічним забезпеченням доступу.

У складі електронних інформаційних ресурсів, до яких Національна бібліотека Білорусі (НББ) забезпечує доступ, умовно можна виділити три блоки: ресурси власної генерації, придбані ресурси, загальнодоступні ресурси інтернету.

До генерації електронних інформаційних ресурсів бібліотека приступила в 1993 р. В даний час створено унікальні цифрові продукти, що не мають у республіці аналогів.

Базовим ресурсом, що забезпечує багатоаспектний пошук інформації у фондах бібліотеки, є електронний каталог. Він у повному обсязі відбиває національні документи і всі документи, що надійшли в бібліотеку з 1993 р., має широкі пошукові можливості, зручний інтерфейс. Користувачам надається можливість проведення пошуку за

окремими фондами, колекціями, видами видань. Пошук дає змогу сполучати дані з різних полів, відтинати терміни, обмежувати пошук мовою і роком видання.

Документи, що надійшли в бібліотеку до 1993 р., подані в електронній версії алфавітного каталога – іміджі-каталозі.

Найбільший інтерес для користувачів представляють створювані бібліографічні, фактографічні, графічні і повнотекстові бази даних (БД), що із різним ступенем глибини розкривають зміст документів. Приміром, ретроспективні бібліографічні БД «Історія Білорусі», «Чорнобиль», «Культура і мистецтво Білорусі», фактографічна БД «Білорусь в особах і подіях», графічна БД «Геральдика» тощо. Надалі головним білорусознавчим інформаційним ресурсом стане корпоративна БД соціально-гуманітарної тематики «Білорусь: від минулого до сучасності».

Повнотекстові електронні ресурси подані в універсальній колекції національного документа, яку бібліотека формує на основі поцифрування стародрукованих і рідкісних видань, авторефератів дисертацій, видань НББ.

Високий рейтинг має БД «Електронний архів національної періодики». Вона включає електронні повнотекстові версії 29 найменувань газет (25 – російською, 3 – білоруською, 1 – англійською мовою) і 18 найменувань часописів (14 – російською, 3 – білоруською, 1 – англійською мовою).

Перехід на нове програмне забезпечення в новій будівлі бібліотеки не дав змоги, на жаль, забезпечити в короткі строки доступ користувачів до всього репертуару БД. Поступальне розв'язання технологічних проблем сприятиме підвищенню ефективності використання білоруських ресурсів як

найважливішого складника національного надбання, інноваційного розвитку республіки.

Національна бібліотека Білорусі веде активну видавничу діяльність. Значна частина продукції створюється в електронному вигляді або має цифрову версію. До усіх видань в оперативному режимі забезпечується доступ користувачів.

У даний час у бібліотеці забезпечений доступ користувачів до 118 найбільших і найавторитетніших світових баз даних 26 виробників інформаційних ресурсів, серед яких – EBSCO, ProQuest, East View Publications та ін. Вони включають:

- повнотекстові версії часописів, довідників, енциклопедій, словників, звітів (понад 30 000 найменувань);
- повнотекстові версії газет (понад 4200 найменувань);
- електронні версії дисертацій (більш 2 170 000 назв);
- електронні версії стрічок новин інформаційних агенцій (3 найменування).

Наявність доступу до БД, безумовно, сприяє підвищенню ефективності бібліотечного обслуговування користувачів, а сполучення функціональних можливостей даних цифрових продуктів із безкоштовністю їх використання допомагає забезпечити бібліотеці збереження статусу гаранта рівних прав громадян на доступ до знань.

Національна бібліотека формує фонд електронних документів на CD-ROM, що у даний час становить понад 2500 одиниць збереження. У його складі – бібліографічні і реферативні БД, повнотекстові, фактографічні видання вітчизняних і зарубіжних виробників різноманітними мовами і універсальні за змістом.

Певна частина бібліографічних і повнотекстових видань на CD-ROM об'єднана в «Бібліотеку дисків», до якої організовано мережний доступ через серверне сховище дисків. Такий підхід забезпечує оперативний пошук і перегляд необхідної інформації. Проте різноманіття системних вимог до використання цього виду ресурсів не дає змоги здійснити завантаження всіх дисків у «Бібліотеку». Тому в даний час ведеться планомірна робота з оптимізації доступу користувачів до документів на CD-ROM.

Значна кількість інформаційних ресурсів, використання котрих іншими засобами для читачів бібліотеки або становить труднощі, або неможливе, доступна в інтернеті. Це – реферативна і бібліографічна інформація, каталоги бібліотек і видавництв, новини, повні тексти книг і періодич-

них видань, електронні публікації, що не мають друкованих аналогів, фактографічні, адресні, довідкові БД і багато іншого.

Практика роботи свідчить, що пошук інформації у всесвітній мережі найчастіше ведеться користувачем стихійно, має спорадичний характер, унаслідок чого сполучений із численними проблемами. Значний ефект у такому разі забезпечують веб-навігатори, формовані відповідно до профілю обслуговування окремих читальних залів. При цьому основний акцент робиться не на обсяг корисних посилань, а на анотування рекомендованих інтернет-ресурсів.

У даний час щотретій запит користувача виконується з використанням електронних ресурсів. Щомісячна середня кількість звернень до електронних ресурсів становить 22 500. Використання електронних ресурсів має таку структуру:

- ресурси власної генерації – 35 %;
- придбані БД – 39 %;
- інтернет – 26 %.

Слід зазначити, що доступ до віддалених ресурсів надається користувачам фактично на пільгових умовах – безоплатно протягом однієї години на день. Оплачується тільки робота понад установленний ліміт.

У новій будівлі НББ функціонує 19 читальних залів, у яких організовано 2000 робочих місць. Кожне п'яте місце автоматизоване, тобто до послуг користувачів – 450 комп'ютерів. З метою забезпечення інформації бібліотека відмовилася від використання повноцінних робочих станцій: на робочих місцях користувачів установлені «тонкі» клієнти, що працюють безпосередньо через центральний сервер. На кожному АРМі в режимі офлайн забезпечений доступ до усіх внутрішніх електронних ресурсів бібліотеки – електронного каталога, імідж-каталога, БД власної генерації, ЕР на CD-ROM, DVD. Користувачі здійснюють багатоаспектний пошук документів, формують замовлення, переглядають історію своїх замовлень із можливістю актуалізації будь-якого з них, зберігають в особистому каталозі списки відібраних при пошуку документів, мають можливість працювати з повним текстом електронного видання, а також копіювати необхідну інформацію.

На АРМах користувачів можливість використання зовнішніх інформаційних ресурсів становить 20 %.

Організація доступу в режимі он-лайн потребувала диференційованого підходу. Не останню роль відіграв економічний чинник. Відомо, що вартість

таких продуктів у деяких випадках зростає відповідно до кількості точок одночасного доступу. Для кожного читального залу був відпрацьований репертуар БД, що відповідає профілю залу. Наприклад, у залі періодичних видань користувачі мають доступ до 4200 назв електронних повнотекстових версій газет (470 – іноземними, 3800 – російською мовами). У залі дисертацій забезпечується доступ до електронних ресурсів, які включають повні тексти авторефератів дисертацій і дисертацій. Зал правової інформації надає можливість доступу до електронних ресурсів за даною тематикою. З повним репертуаром БД користувач має можливість працювати в залі довідково-інформаційного обслуговування.

Сьогодні користувачі змушені здійснювати той самий пошук у великій кількості ресурсів, що відрізняються одне від одного інтерфейсами, навігацією по екранах і навіть правилами запитів до системи.

Останнім часом виникають технології, що дозволяють читачеві здійснювати пошук одночасно по різних базах даних і веб-сайтах. НББ залучена до системи Google Scholar SFX, що дає можливість пошуку інформації у всіх доступних бібліотечних базах даних. Завдяки настройці адміністратора більшість повних текстів у БД пов'язані між собою гіперпосиланнями. На завершення пошуку у списку знайдених статей користувач має можливість переходити на повний текст по спеціально вставленому посиланню SFX@blnmat.lib.

На АРМах користувачів, що мають вихід в інтернет, встановлено toolbar (настройка до браузеру), який забезпечує швидкий доступ до зовнішніх і внутрішніх електронних ресурсів НББ, до корисних для читачів посилань, миттєвий доступ до сайту НББ із будь-якого сайту в мережі, автоматичне одержання заголовків новин БЕЛТА тощо.

У НББ відкрито тестовий доступ до служби EBSCO від А до Z, яка надає користувачам Зведений перелік електронних повнотекстових наукових часописів і газет (близько 30 000 найменувань).

Унікальні умови для доступу до електронних ресурсів створені для сліпих і користувачів із вадами зору. В одному із читальних залів організовані робочі місця зі спеціальним устаткуванням (комп'ютер із брайлівським дисплеєм) і програмним забезпеченням. Користувач має можливість як зчитувати, так і прослуховувати інформацію з екрана комп'ютера.

Бібліотека забезпечує не тільки можливість перегляду електронної інформації, але і копіювання окремих фрагментів. На всіх АРМах встановлено оригінальну програму, що дає змогу користувачам самостійно зберігати текстову інформацію в тимчасовий файл у спеціальній папці. На робочих місцях чергових бібліотекарів (бібліографів) передбачено можливість доступу до папок усіх комп'ютерів залу. Отримавши від користувача інформацію про найменування файла і номер робочого АРМа, черговий здійснює експорт збереженої інформації на зручний для користувача носій. Після надання послуги файл, створений читачем, вилучається. Дана технологія забезпечує не тільки певну свободу дій користувачів, але і контроль за використанням інформаційних ресурсів.

Робота з електронними ресурсами потребує від бібліотекарів спеціальних навичок і умінь. Вони повинні знати загальні принципи роботи в мережі, методику пошуку бібліографічної, текстової, аудіо-, графічної інформації, тематико-видовий склад документів і пошукові можливості БД; зміст і структуру електронних ресурсів бібліотек та інформаційних установ; мати навички роботи з Windows, Microsoft Office, браузерами, з програмними продуктами, використовуваними при скануванні, запису інформації з різноманітних форматів подання даних на будь-які види носіїв. Зростає необхідність використання іноземних мов у щоденній роботі.

Перелічені тенденції потребують нових підходів до системи підвищення кваліфікації, тісного зв'язку спеціалістів, що забезпечують обслуговування користувачів, і фахівців із інформатизації і технологічного розвитку. Розроблено диференційовану систему підвищення кваліфікації з огляду на різноманітні категорії бібліотечних працівників. Приміром, у бібліотечній систематично проводяться семінари-презентації з пошукових можливостей повнотекстових БД, тренінги з пошуку інформації з використанням інформаційних ресурсів інтернету, курси з опанування нового обладнання тощо.

Бурхливий розвиток інформаційних технологій спонукає до пошуку нових форм обслуговування користувачів. У даний час на порядку денному – розширення можливостей віддаленого доступу до електронних ресурсів Національної бібліотеки Білорусі. Досягненню цієї мети сприятиме інтернет-портал, який розробляється.