

УДК 027.022(470-25):004.7

Ольга Серова,

начальник Управления библиотечно-информационного обслуживания
Российской государственной библиотеки

Обеспечение доступности информации — важнейшая задача библиотек

В статье раскрывается роль современных библиотек в формировании национальных информационных ресурсов, в обеспечении читателям свободного к ним доступа. Особое внимание уделено услугам, предоставляемым удаленным пользователям Российской государственной библиотекой в виртуальной среде.

К л ю ч е в ы е с л о в а: Российская государственная библиотека, доступ к информации, услуги удаленным пользователям, виртуальные читальные залы, поисковые сервисы, хостинг-сайты, чат-услуги.

The problems associated with the role of libraries in the formation of national information resources and providing global access are considered in the paper. Particular attention is paid to the services provided to remote users of the Russian state library in virtual environment.

К е у w o r d s: librarianship, providing access to information, digital libraries, services to remote users.

В наши дни все больше специалистов склонны считать, что доступность информации — не только ценность информационной деятельности, но и одна «из важнейших ценностей современной цивилизации» [3]. Во многих международных документах особое место отведено праву человека на доступ к информации. Так, на встрече в Тунисе, посвященной формированию информационного общества, ее участники подчеркивали, «что доступ к информации, а также совместное использование и формирование знаний существенным образом способствуют усилению экономического, социального и культурного развития, тем самым помогая всем странам в реализации согласованных на международном уровне целей и задач в области развития» [12].

В Уставе ИФЛА, в Декларации тысячелетия ООН (2002) особо выделяются библиотеки, располагающие инструментами, которые позволяют им вносить существенный вклад в процесс развития, поддерживая его путём предоставления постоянно обновляемой и вызывающей доверие информации. Равный доступ к информации является основным правом для всех, а библиотеки выступают теми организациями, которые помогают гражданам осуществлять свое право на информацию. «Ни одно общество не может претендовать на то, что оно является подлинным обществом знаний, если доступа к знаниям и информации лишена

хоть одна часть населения. Необходимо сформулировать национальную политику для содействия доступу к публичной информации, особенно к информации, относящейся к общественному достоянию» [8].

Право доступа на информацию отражено в законодательстве многих стран, в т. ч. и России. В российском законодательстве гарантированное право на доступ к информации закреплено в статье 29 Конституции Российской Федерации: «каждый имеет право свободно искать, получать, передавать, производить и распространять информацию любым законным способом» [5]. Обеспечение одного из существенных конституционных прав граждан — свободы доступа к информации отражается и в законах РФ «Об информации, информатизации и защите информации», «О библиотечном деле» и ряде других. Это относится, прежде всего, к информации, находящейся в государственных информационных ресурсах. Они признаются открытыми и общедоступными.

На протяжении длительного времени господства «просвещенческой» модели библиотеки основной акцент делался чисто «на охранительных функциях, связанных с безусловной важностью селекции, а иногда и выборочного уничтожения содержащихся в них материалов на основе применения критериев идеологического, политического и воспитательно-манипуляционного порядка» [9]. Исто-

рия знает немало примеров ограничения доступа к книгам. Одна из причин, что многие книги не дошли из древности до наших дней, связана с их уничтожением. Всем известно какой значительный массив документов исключили из фондов библиотек в период сталинских репрессий. Такое положение дел было продиктовано выполнением библиотеками роли дополнительного цензора. «В сфере обслуживания еще 30 лет назад национальные, отраслевые и университетские библиотеки России были достаточно изолированными учреждениями, ориентированными в основном на ученых и рассматривали себя в сфере обслуживания как последнюю инстанцию, ограничивая доступ в библиотеку рядовым пользователям» [10].

Серьезные изменения, которые произошли в последнее десятилетие XX ст., принятие новых правовых норм кардинально изменили эту ситуацию. Сегодня национальные библиотеки ориентированы не только на ученых и исследователей, но и на широкие слои населения, которым ранее не уделялось должного внимания. Например, Российская государственная библиотека (РГБ) с 1992 г. стала записывать в качестве пользователей любого гражданина, которому исполнилось 18 лет, а с 2011-го – и студентов вузов моложе 18 лет. Результатами этих нововведений явилось изменение читательской аудитории библиотеки, чуть менее 50 % которой сегодня составляют студенты.

Современные библиотеки в своих уставных документах декларируют открытый, своевременный и беспрепятственный доступ ко всей документной информации, заявляют о том, что они способствуют непрерывному образованию, культурному развитию, поддерживают интеллектуальную свободу, содействуют охране демократических ценностей и гражданских прав. Сегодня доступность библиотек для пользователей сдерживают такие факторы, как режим работы; правила пользования и ограничение доступа к архивным и редким документам, книжным памятникам по соображениям обеспечения их сохранности; размещение фондов в удаленных хранилищах или их штабелирование; недостаточное финансирование, влияющее на качество комплектования; наличие правовых барьеров, связанных с авторским правом и электронным воспроизведением.

Роль библиотек в формировании национальных информационных ресурсов, в обеспечении общественного доступа к ним неуклонно возрастает. Этому способствует и созданная в 1998 г. общероссийская сеть публичных центров правовой инфор-

мации (ПЦПИ) на базе общедоступных библиотек. В ходе реализации Программы ПЦПИ впервые в России был создан действенный механизм реализации конституционного права граждан на доступ к правовой информации, в первую очередь к официальным текстам документов федерального, регионального и муниципального уровней, а также международным документам. В нынешних условиях, когда подавляющая часть печатных изданий не доходит до регионов и тем более до муниципальных образований, этот механизм особенно ценен. «Расширение доступности информации повышает роль библиотек как стабилизирующего социального фактора, выравнивающего информационные возможности разных категорий населения» [2].

Социальная ценность информации и знаний, являющихся общественным достоянием, во многом определяется масштабом их использования каждым желающим. В настоящее время и в бизнесе, и в быту информация воспринимается как ценный ресурс, подобно деньгам, энергии. Можно сказать, что значимость информации постоянно повышается. «Позитивный эффект информации и знаний, являющихся общественным достоянием, может быть увеличен многократно, если такая информация и знания размещены в глобальных электронных сетях. Кратко эти новые качества доступа к информации и знаниям можно сформулировать в виде модного сейчас во всем мире слогана: «Любой контент в любом месте и в любое время!» [7].

Учитывая массивное влияние Интернета, информационных технологий, которые «уводят» пользователей из библиотек, последние, владея огромным массивом информации, как впрочем, и другие учреждения культуры (музеи, архивы) все больше внимания уделяют созданию собственных электронных библиотек, предоставляя услугу доступа, как в свободном режиме, так и в режиме ограниченного доступа. Создаваемые библиотеками электронные ресурсы собственной генерации позволяют пользователям получать достоверную информацию из проверенных источников, исключая ненужную информацию, что отличает их от традиционных поисковых машин.

Оцифровка, например, позволяет сократить географический разрыв, она предоставляет уникальную возможность расширить доступ к информации во всем мире. Новые формы доступа к информации стимулируют широкое распространение данных, относящихся к социальной, экономической и культурной жизни общества, способствуют

более активному участию граждан в этом процессе и помогают преодолению дискриминации в различных её формах доступа к информации.

Основной стратегией оцифровки для библиотек является сохранность уникальных фондов для будущих поколений и оптимизация доступа к ним для нынешнего поколения. Формированием полнотекстовых коллекций занимаются в той или иной степени российские библиотеки практически всех типов.

Национальные библиотеки России, имеющие расширенный профиль комплектования, соответственно имеют больше возможностей для формирования своих электронных коллекций. Так, в состав ЭБ РГБ входит 5 крупных коллекций: универсальная – 84 135 документов, ЭБД – более 700 000 диссертаций и авторефератов, старопечатные книги – 8717, нотная продукция – 13 322; научная и учебная литература – 6007 книг.

Электронная библиотека диссертаций РГБ – это уникальный шанс для ученых, аспирантов, студентов вузов, академических структур и конструкторских бюро, кластерных предприятий, учреждений медицины и образования по-новому реализовать возможности свои и коллектива, снизить стоимость научных исследований, сформировать свои научные взгляды с учетом знаний, наработанных десятилетиями и представленных в полном объеме в ЭБД.

РГБ предоставляет доступ удаленным пользователям к ресурсам ограниченного доступа через организацию так называемых виртуальных читальных залов. «Виртуальные читальные залы – это форма организации доступа к электронной библиотеке юридическим лицам, оформленная специальным договором» [4]. Реализация проекта электронной библиотеки диссертаций (ЭБД) как внутри библиотеки, так и за ее пределами, является одним из примеров вклада РГБ в развитие информационной экономики, в снижение информационного неравенства. На июль 2012 г. уже открыто 500 виртуальных читальных залов в России, странах СНГ, в Иране.

С целью развития клиентского сервиса в прошлом году РГБ предприняла шаги по расширению доступа большому количеству людей к современному научному знанию за счет предоставления физическому лицу – зарегистрированному читателю РГБ – удаленного доступа к полным текстам диссертаций и авторефератов ЭБД РГБ. «Зарегистрированному читателю РГБ на основании заключенного с библиотекой договора-оферты предоставляется или безвозмездный единовременный доступ к первым 10% объема текстов ЭБД РГБ сроком

на 7 дней, или доступ сроком на 1 календарный год на возмездной основе к полным текстам работ с ограничением на просмотр не более 5 полных текстов диссертаций в сутки» [1]. Услуга введена с конца апреля 2011 г. и по состоянию на 1 июля 2012 г. договор-оферту с библиотекой заключили около 3000 читателей.

По большому счету пользователю всё равно «кто создаёт электронные коллекции. Ему важно быстро и эффективно найти информацию о документе, а лучше – полный текст. Осуществляя свой поиск, например в Google или Yandex, российский пользователь чаще всего не увидит в результатах поиска информации о наличии искомого документа в какой-то конкретной электронной библиотеке, создаваемой на базе традиционных книгохранилищ» [11].

Аналитик исследовательской фирмы Forrester Марк Маллиган считает, что пользователи стремятся уйти на хостинговые домены потому, что они «индексируют загружаемые файлы, а значит, их легко и удобно находить». Хостинг сайтов – это услуга по предоставлению определенного объема дискового пространства на сервере, постоянно находящемся в сети Интернет, для физического размещения файлов сайта [14]. К сожалению, почти все российские библиотеки не индексируют библиографические записи из электронных каталогов и полнотекстовых ресурсов собственной генерации в поисковые системы и машины, что приводит к значительным потерям информации для пользователей, как впрочем, и самих пользователей.

Для иллюстрации можно привести такой пример. В Yandex был осуществлен поиск полнотекстового издания «Очерк истории попыток решения вопроса об едином литературном языке у славян» (СПб, 1885). Сам оригинал и его электронная копия хранятся в РГБ. Кроме того, по условиям договора РГБ, электронная копия данного издания была передана в фонд Президентской библиотеки им. Б. Н. Ельцина. При поиске видим в результатах, что имеется в ПБ, причем в самом начале результатов, а ссылки на фонд РГБ нет.

Большинство российских библиотечарей понимают важность специализированных сервисов по работе с электронными ресурсами, но из-за финансовых ограничений внедрение этих сервисов пока осуществляется недостаточно активно. Например, при всей важности таких сервисов, как поиск всех доступных ресурсов через один поисковый интерфейс и внедрение ссылок на полные тексты, лишь отдельные библиотеки РФ организовали сервисы распределенного поиска (federated search) и определите-

ли ссылок (link resolver). Президентская библиотека одна из немногих, которая справилась с этой задачей и обеспечила поиск имеющихся в её фондах полнотекстовых документов в поисковых машинах.

Постоянные пользователи библиотек, использующие для работы возможности поиска информации на сайтах, конечно же, будут обращаться к электронным ресурсам, создаваемым библиотеками. Но каким образом мы будем востребованы людьми, которые никогда не были в библиотеке или были очень давно, как предоставить им возможность обращения к богатству электронных сетевых ресурсов, генерируемых библиотеками? И ответ здесь очевиден: «сегодня библиотеки не должны полагаться на то, что пользователи подстроятся к библиотечным структурам; напротив, они должны интегрировать свои продукты и услуги в сетевую среду, в которой работают пользователи» [1].

В настоящее время Интернет играет важную роль как инфраструктура научных исследований, распространения и использования информации. С его помощью пользователи могут быстро и исчерпывающе удовлетворять свои информационные потребности. Пока российские библиотеки постепенно набираются опыта, выстраивают нужную технологию, осознают необходимость применения специализированного программного обеспечения, более осмысленно подходят к отбору документов, наращивают цифровой контент, такие поисковые сервисы, как Google и другие предоставляют доступ к полным текстам документов, в т. ч. и тем, которые являются объектами авторских прав.

В 2011 г. РГБ провела следующий эксперимент. Из электронного каталога случайным образом было отобрано 476 БЗ на документы 2001–2010 гг. издания, исключая авторефераты и периодические издания. В результате проверки выяснилось, что 96 из них имеют электронную версию в Интернет, т. е. около 20 % изданий на русском языке в течение последних 10 лет тем или иным способом доступны во Всемирной сети. Через год проверка констатировала наличие уже около 40 % электронных версий этих же изданий.

Конечно же, поисковые сервисы должны стать неотъемлемой частью полнотекстовых библиотек. Рынком, на котором жизнеспособным библиотекам будущего придётся выполнять эту стратегию, является веб-среда. И она неуклонно становится главной при выполнении научных исследований. «В новой среде успех библиотеки будет зависеть от умения сформировать такие сервисы, при кото-

рых библиотеки и их фонды станут доступны пользователю именно тогда и там, где это ему потребуется, – иными словами, не следует ждать, когда пользователь посетит библиотеку в то время, которое удобно для её персонала» [6].

С развитием электронных ресурсов и услуг библиотеки начинают предлагать новый «виртуальный» вход в свои услуги через библиотечный сайт. Пользователи имеют теперь доступ в библиотеку и возможность использовать ее многочисленные сервисы в удаленном режиме.

Лидерами в области виртуальных услуг, как правило, выступают виртуальные справочные службы (ВСС), предназначенные для предоставления оперативных справочно-библиографических услуг через Интернет. Например, отличительной особенностью Виртуальной справочной службы РГБ является использование программного продукта OCLC Question Point, а также отсутствие лимита на количество принимаемых запросов. Кстати, более 2200 библиотек в 30 странах мира используют Question Point, и при необходимости запрос может перенаправляться в библиотеки-партнеры.

Прием запросов не ограничен географическими, социально-образовательными или какими-либо иными критериями. Вместе с тем, в целях сохранения привычной для РГБ пользовательской аудитории, основу которой составляют научные работники, ВСС РГБ отдает приоритет запросам научного и производственного характера, которые не могут быть выполнены пользователем на базе доступных ему ресурсов местных региональных библиотек и информационных центров.

С 2010 г. в РГБ получило развитие виртуальное справочное обслуживание в режиме реального времени – чат-общение, которое становится лидирующим в мире. Статистика Global QP за 2010 г. показала, что Службой было получено:

- 549 383 письма (запросы через веб-форму);
- 603 358 сессий чата.

В конце прошлого года мы начали предоставлять возможность пользоваться чат-услугой через мобильные устройства. Квиджеты (QWidget) помогают продвинутым пользователям воспользоваться чат-услугой и практически мгновенно получить краткий ответ опытного библиографа, например, о наличии книги или журнала в библиотеке, правилах пользования библиотекой, ресурсах и услугах, предоставляемых библиотекой и т. п. Опция доступна в некоторых мобильных устройствах (напр. iPhone). Заложённые веб-страницы отображают приложения на рабочем столе пользователя, где

может одновременно находиться несколько Qwidget'ов. По статистике службы чата GLOBAL QP за январь – март 2011 г. зафиксировано, что 1/3 сессий принята именно через квиджеты:

Сессии	
Общее число принятых сессий чата	562 719
Количество чат-сеансов, принятых через квиджет	185 457

Дальнейшее развитие виртуальной справочной службы РГБ мы связываем с предоставлением возможности чат-общения через функцию совместного просмотра и расширения базы знаний. Справочно-библиографическое обслуживание в электронной среде выигрывает в оперативности, масштабе обслуживаемой аудитории, в предоставлении не только библиографической, но и полнотекстовой информации, в обеспечении доступности справочных услуг.

Сегодня ни у кого не вызывает сомнений то, что библиотечные ресурсы должны стать более доступными. Ведь расширение доступности информации повысит «роль библиотек как стабилизирующего социального фактора, обеспечивающего социальную безопасность, социальную устойчивость, выравнивающего информационные возможности разных категорий населения» [2]. В этой ситуации библиотекам необходимо направить свои усилия прежде всего на:

- минимальное ограничение прав пользователей;
- обеспечение глобального доступа к ресурсам;
- совместное создание и использование ресурсов (библиотек, музеев, архивов);
- усиление роли справочного обслуживания, помогающего обнаружить и получить доступ к нужному ресурсу;
- создание и предоставление сервисов для использования мобильных устройств как для поиска информации, обращений для получения виртуальных услуг, так и для скачивания электронных ресурсов;
- продуцирование новых виртуальных услуг для расширения доступа;
- предоставление нескольких вариантов доставки для всех категорий пользователей.

Активность Google, лавинообразное распространение мобильных телефонов, появление нового поколения, которое получает информацию из Сети, отражают картину всё ускоряющихся новаций, в основном происходящих вне библиотечных стен и продвигаемых коммерческим сектором. Существование такого рода проблем означает появление прекрасных возможностей для библиотек и цент-

ров информации играть новые роли и определять для себя новые перспективы в быстроменяющемся и конкурентном окружении. В любом случае – нет иного выбора, кроме как измениться и сделать это быстро – если мы хотим остаться востребованными в будущем. Пересматривать свои взгляды, осуществляя поиск равновесия между традициями и потребностями времени, есть перспектива будущего.

Список использованных источников

1. *Авдеева Н. В.* Разработка и поддержка программного обеспечения для Электронной библиотеки РГБ [Электронный ресурс] / Н. В. Авдеева, О. В. Чемоданова // Библиотеки и информационные ресурсы в современном мире науки, культуры, образования и бизнеса : 18-я международн. конф. «Крым-2011» : тр. конф. – М., 2011. – URL : <http://www.gpntb.ru/win/inter-events/crimea2011/disk/139.pdf> – Дата обращения : 10.08.2012.
2. *Дворкина М. Я.* Библиотечное обслуживание : новая реальность. – М. : Профиздат, 2003. – 44 с.
3. *Дворкина М. Я.* Информационное обслуживание : социокультурный подход / МГУКИ. – М. : Профиздат, 2001. – 111 с.
4. *Елисина Е. Ю.* Электронные услуги библиотек / Е. Ю. Елисина. – СПб : Профессия, 2010. – 304 с.
5. Конституция Российской Федерации. – М.: Эксмо, 2011. – С. 7.
6. *Лоу Д.* Библиотеки в цифровую эпоху : воплощая будущее // Научные и технические библиотеки. – 2012. – № 5. – С. 68–80.
7. *Монахов В.* Апрельские тезисы – URL:<http://www.aselibrary.ru/blogs/archives/729/> – Дата обращения : 08.08.2012.
8. Наука в информационном обществе: информационное издание. – СПб : Изд-во РНБ, 2004 – URL: <http://www.ifar.ru/library/book096.pdf> – Дата обращения : 10.08.2012.
9. *Паус И. И.* Повышение социальной ответственности института библиотек в современных условиях // Научные и технические библиотеки. – 2010. – № 10. – С. 35–39.
10. *Серова О. В.* Влияние информационно-электронной среды на справочно-библиографическое обслуживание // Мир библиотеки. – Алма-Аты, 2010. – № 3. – С. 26–32.
11. *Серова О. В.* Доступность информации и электронные библиотеки // Современные технологии интеграции информационных ресурсов : сборник научных трудов / Президентская библиотека им. Б. Н. Ельцина. – СПб, 2011. – С. 74–81.
12. «Тунисское обязательство» // Новости ИФЛА. – 2006. – № 1 (58). – С. 6–10.
13. *Цейнова К.* Массовая оцифровка для поддержки исследований и обучения // Новости ИФЛА. – 2009. – № 1 (76). – С. 16–20.
14. Что такое хостинг сайтов? <http://www.sibhoster.ru/> – Дата обращения : 09.08.2012.