

**Справочно-библиографическое обслуживание в Национальной библиотеке Украины имени В.И.Вернадского: новые технологии - новые возможности библиографического поиска**

**Reference and Bibliographic Services at V.Vernadsky National Library of Ukraine: New Technology - New Bibliographic Resources**

**Довідково-бібліографічне обслуговування в Національній бібліотеці України імені В.І.Вернадського: нові технології - нові можливості бібліографічного пошуку**

*Добко Т.В.*

*Национальная библиотека Украины имени В.И.Вернадского, Киев, Украина*

*Dobko T.V.*

*V.Vernadsky National Library of Ukraine, Kiev, Ukraine*

*Добко Т.В.*

*Національна бібліотека України ім. В.І. Вернадського, Київ, Україна*

Сообщается об опыте работы по справочно-библиографическому обслуживанию. Затрагиваются проблемы внедрения новых информационных технологий.

Described are bibliographic reference services in the National Library of Ukraine, in particular the implementation of new technology at bibliographic reference department. LAN structure and its features are characterized. LAN provides users with access to information on CD-ROM and databases on the Library's server hard disc, as well as to the electronic catalog maintained since 1994. Proved is the necessity of purposeful co-ordinated acquisition of information on CD-ROM, exchange of databases between libraries and sci-tech information institutions.

В доповіді на основі досвіду роботи відділу довідково-бібліографічного обслуговування описано впровадження нових технологій: автоматизовані робочі місця для читачів, доступ до інформаційних ресурсів за допомогою локальної мережі, доступ до електронного каталогу бібліотеки тощо. Обґрунтовано необхідність комплектування новими ресурсами на CD-ROM, обмін базами даних з іншими бібліотеками та органами науково-технічної інформації.

Оперативное справочно-библиографическое обслуживание в Национальной библиотеке Украины имени В.И.Вернадского(НБУВ) в соответствии с запросами читателей и абонентов библиотеки осуществляется многочисленными специализированными читальными залами и отделами библиотеки.

Центральным органом системы справочно-библиографического обслуживания (СБО) является отдел справочно-библиографического обслуживания (ОСБО), основными функциями которого является непосредственное обслуживание читателей и абонентов библиотеки, иногородних корреспондентов, предприятий и организаций в режиме "запрос-ответ". Выполняются все типы библиографических справок, как в устной, так и письменной форме в виде соответственным образом оформленного списка литературы, текста документа, компьютерного файла.

Обслуживание потребителей информации осуществляется на основе использования широко разветвленного справочно-библиографического аппарата, важной частью которого является 160-тысячный справочно-библиографический фонд, включающий отечественные и зарубежные энциклопедии, общие, отраслевые

и тематические справочники и словари, издания национальной библиографии и органов научно-технической информации Украины и зарубежных стран, печатные каталоги крупнейших библиотек мира, библиографические указатели и т.п.

Все более широкого распространения в НБУВ получают нетрадиционные носители информации. Они значительно дополняют и расширяют ее информационный потенциал и перечень услуг, предоставляющихся читателям. Для удовлетворения информационных запросов читателей и абонентов используются базы данных (БД), созданные в библиотеке и приобретенные. Фонды НБУВ располагают значительными информационными ресурсами на компактных оптических дисках (КОД). В их числе - национальные библиографии, издательские каталоги, полнотекстовые БД, словари, энциклопедии. КОД значительным образом компенсируют отсутствие в стране качественных и доступных по цене каналов связи, по которым осуществляется доступ к машиночитаемым БД. Учитывая профильность информационных ресурсов на КОД для справочно-библиографического аппарата структурного подразделения, основное обслуживание ими в НБУВ сосредоточено в отделе справочно-библиографического обслуживания.

Благодаря финансовой поддержке Международного фонда "Возрождение" (МФВ) стало возможным развить материально-техническую базу ОСБО. Реализация двух проектов: "Доступность информации" (1996 г.) и "Читателям ведущей библиотеки Украины - современное информационное обслуживание" (1997 г.), получивших гранты МФВ, дали возможность приобрести некоторые БД на КОД, необходимую компьютерную технику и оборудование, многодисковые устройства для считывания информации с КОД, создать локальную компьютерную сеть.

Нами создана сеть на адаптерах Ethernet под стандартным программным обеспечением Windows 95. В качестве невыделенных серверов используются Pentium 200 и Pentium 133. К серверам подсоединены и накопители для КОД через интерфейс SCSI-2.

Невыделенные серверы позволяют в условиях острой нехватки средств на приобретение персональных компьютеров использовать их как для обеспечения общего доступа к сетевым ресурсам, так и в качестве рабочей станции для сотрудников. Такой подход дал возможность рационально распорядиться средствами и повысить качество программно-технических решений.

Для использования каталога Библиотеки Конгресса США "CD MARC Bibliographic", состоящий из семи КОД, было приобретено CD-ROM Jukebox CDJ 7004 4x фирмы "Nasamichi" (вмещает одновременно семь КОД). Для других БД приобретено четыре CD-ROM Changer DRM-624X фирмы "Pioneer" с автоматической сменой шести дисков.

Таким образом, учитывая и установленные в компьютеры CD-ROM-драйверы, всего репертуар одновременно установленных в сети дисков ныне составляет 38 КОД.

Пользователь имеет возможность по своему желанию подключать к персональному компьютеру любой системный ресурс удаленного сервера или рабочей станции.

Использование двух серверов дает возможность расширить репертуар одновременно установленных КОД и значительно повысить надежность системы.

Системное решение позволяет организовать использование накопителей CD-ROM как отдельных томов сети, обеспечивает дистанционное управление компакт-дисками. Любой клиент сети получает доступ к КОД, как и к любому сетевому ресурсу. CD Changer автоматически опрашивает накопители CD-ROM, ища нужное название КОД или его выпуск. Программное обеспечение позволяет выделять только одну букву для обозначения одного CD-ROM-драйвера. При этом количество КОД, которые могут быть проинсталлированы на каждый отдельный CD-ROM-драйвер, практически не ограничивается. Этот процесс регулируется только количеством свободных ресурсов памяти и требованиями конкретных информационных продуктов на КОД. Система позволяет инсталлировать в уже установленные CD-ROM-накопители другие КОД.

Масштабность и открытость системы наряду с развитыми средствами администрирования являются основными достоинствами данного программно-технического решения. В нынешней своей конфигурации система может расширяться, как экстенсивно (за счет подключения дополнительных многодисковых устройств считывания информации с КОД и включения в систему дополнительных серверов), так и интенсивно (подключением к системе более дорогих, но и более продуктивных накопителей).

Организация локальной CD-ROM сети открывает новые возможности в справочно-библиографическом обслуживании. В составе сети, кроме семи компьютеров, есть лазерный принтер, сканер, струйный цветной принтер, что значительно улучшает обслуживание читателей. Windows 95 дает возможность интегрировать сетевые функции, включает возможности доступа к другим серверам, электронной почте, Internet.

Автоматизированный поиск способствует удовлетворению универсальных запросов пользователей, выполнению всех типов библиографических справок, а также в целом сокращению времени на поиск необходимой информации и оптимизации справочно-библиографического обслуживания. Сетевой доступ к КОД повышает скорость получения информации, облегчает доступ к информационным ресурсам, упрощает задачи защиты КОД от повреждений и хищений. Объединение двух технологий (сетевой и КОД) обеспечивает более эффективную и экономическую работу по справочно-библиографическому обслуживанию (СБО) пользователей нетрадиционными носителями информации.

Система довольно гибкая в управлении, обеспечивает быстрый доступ к информации с любого компьютера сети. Серверы и CD-ROM-накопители находятся в служебной комнате, где размещены и АРМы для сотрудников отдела. Две рабочие станции, предназначенные для читателей, обеспечивают сетевой доступ к информационным ресурсам, установленным на серверах (расстояние между служебной комнатой и читальным залом составляет 70 м). Для стационарной установки в CD-ROM-накопители избраны БД, которые имеют устойчивый читательский интерес, наиболее информативны и чаще всего используются при обслуживании читателей и абонентов библиотеки. Среди них - "CD MARC Bibliographic", "Science Citation Index", "Periodical Abstracts Research 1", "F & S Index plus TEXT. International", "MathSci Disc" и другие. Кроме этого организован совместный доступ к БД установленным на жестком диске, и которые пополняются по модемной связи ("Компьютерная правовая библиотека", отражающая современную законодательную базу Украины).

В настоящее время в ОСБО имеется возможность использовать при библиографическом поиске более ста БД (90 % их англоязычные). Следует отметить недостаточность БД производителей Украины. Большой интерес у читателей НБУВ также к информационным продуктам на КОД Российской Федерации, прежде всего ВИНТИ и ИНИОН РАН. Это в свою очередь вызывает необходимость целенаправленного координированного комплектования БД на КОД библиотеками Украины, обмена базами данных с другими библиотеками и органами научно-технической информации, а также информировании потенциальных пользователей об их наличии.

Также в читальном зале ОСБО организовано два автоматизированных рабочих места для работы с электронным каталогом НБУВ (удаленность от сервера в отделе каталогизации составляет около 100 м). Электронный каталог (ЭК), наполнение которого осуществляется с 1994 г., ныне отражает более 70 тысяч новых поступлений книг, авторефератов диссертаций, периодических изданий и других документов. Читатели имеют реальную возможность осуществлять оперативный поиск необходимой информации за такими элементами, как: автор, название, ключевые слова, индекс ББК, издательство и т.д., что намного упрощает библиографический поиск и содействует его оптимизации. С использованием ЭК выполняются, как уточняющие библиографические справки, так и тематические. Существует также возможность подготовить тематический список литературы используя ЭК.

В зависимости от информационного запроса читателя, прежде всего используется ЭК НБУВ, а при отсутствии необходимых документов в библиотеке, ведется поиск по фондам других библиотек и информационных учреждений с использованием ЭК национальных и крупнейших библиотек мира, представленных в Internet. Создание в НБУВ за средства гранта фонда Евразии в 1996 г. специализированного зала Internet способствует удовлетворению разнообразных информационных запросов пользователей. Одна из задач специалистов сферы СБО - исследование ресурсов Internet. В этом огромную помощь сотрудникам и читателям оказывают специалисты зала Internet, которые свободно ориентируются в общедоступных ресурсах этой глобальной сети и подготовили по ним электронный путеводитель.

Виртуальный справочно-библиографический аппарат, содержащий колоссальные информационные массивы, разнообразные фактографические и библиографические БД намного расширяет возможности конкретной библиотеки.

С целью более широкой ориентации в мировых информационных ресурсах все сотрудники ОСБО прошли обучение в зале Internet. Умение использовать возможности глобальных компьютерных сетей значительно расширяет базу для удовлетворения реальных и потенциальных запросов потребителей, повышает оперативность и обеспечивает полноту поиска.

Использование нетрадиционных носителей информации при СБО позволяет расширить информационную базу для выполнения всех типов библиографических справок, исходя из конкретного запроса и возможностей определенных БД. Для эффективной работы с БД, количество которых неуклонно возрастает, специалистам библиотеки необходимо изучать их содержание, структуру, информационное наполнение. Разнообразие программного обеспечения и неунифицированность систем поиска и вывода информации в БД, подготовленных разными производителями усложняют эти процессы и требуют значительного времени на их изучение.

С целью популяризации нетрадиционных информационных ресурсов среди читателей сотрудниками библиотеки готовятся памятки, методические пособия, проводятся семинары, занятия и экскурсии с демонстрацией возможностей КОД, ресурсов Internet. Остается актуальной проблема обучения пользователей умению вести самостоятельный поиск.

Поэтому обслуживание читателей осуществляют специалисты отдела, которые достаточно свободно ориентируются в структуре и поисковых возможностях имеющихся БД и помогают читателю четко сформулировать поисковое предписание, правильно определить ключевые слова на языке поиска с целью получения релевантных результатов. Это в свою очередь приводит к повышению роли библиотекаря как информационного посредника между документами и потребителями и требует от него качественно нового уровня знаний.

Новые технологии, ускоренное развитие информационной индустрии, предоставляя новые высокопроизводительные возможности для библиографического поиска, вносят существенные изменения в характер и содержание работы профессиональных функций библиотечных работников. Высокие требования предъявляются к профессиональным и личным качествам специалистов сферы СБО. Им приходится осваивать новые, более эффективные и совершенные технологии поиска и обработки документов, все шире использовать для удовлетворения потребностей читателей новые информационные технологии, виртуальный справочно-библиографический аппарат. Кроме профессиональной квалификации, эрудиции, знания разнообразных источников поиска, иностранных языков, необходимо умение вести библиографический поиск, используя разнообразные информационные ресурсы, определение его оптимальных путей, интуиция, коммуникабельность, дипломатичность, готовность всегда оказать необходимую помощь. Поэтому постоянное повышение квалификации и профессионального уровня, непрерывное самообразование специалистов сферы СБО являются одними из ключевых факторов обеспечивающих качественное справочно-библиографическое обслуживание и его эффективность.