

**Комплекс информационно-библиотечных сервисов
в современной научной библиотеке: реальность библиотеки
и мечты пользователей**

**Integrated information library services in modern research libraries:
Library realities and user dreams**

**Комплекс інформаційно-бібліотечних сервісів
у сучасній публічній бібліотеці: реальність бібліотеки
та мрії користувачів**

Е. В. Линдеман

*Государственная публичная научно-техническая библиотека России,
Москва, Россия*

Elena Lindeman

*Russian State Public Library for Science and Technology,
Moscow, Russia*

О. В. Ліндеман

*Державна публічна науково-технічна бібліотека Росії,
Москва, Росія*

Рассматриваются составляющие элементы сервисного комплекса научной библиотеки, который базируется на информационных ресурсах, программно-техническом и коммуникационном комплексе библиотеки, квалификации сотрудников и др., обеспечивающих соответствующий современным требованиям уровень доступа к информации для всех учреждений и организаций сферы образования и науки. Скорость изменения востребованности элементов сервисного комплекса постоянно растёт. Библиотека обязана заниматься постоянным мониторингом спроса как на уже имеющиеся, так и потенциально возможные направления деятельности. Дается оценка дисбаланса востребованности информационных услуг в обществе и существующих библиотечных сервисов.

The components of integrated services of research libraries based on information resources, soft- and hardware complex, staff qualifications, etc., providing relevant information access for all organizations and institutions in science and education, are considered. The rate of demand for these components has been constantly increasing. The libraries have to monitor the demand for existing and prospective services. Disbalance between the demand for information and existing library services is assessed.

Розглядаються складові елементи сервісного комплексу наукової бібліотеки, який базується на інформаційних ресурсах, програмно-технічному та комунікаційному комплексі бібліотеки, кваліфікації працівників та ін., що забезпечують відповідний до сучасних умов рівень доступу до інформації для всіх установ та організацій сфери освіти і науки. Швидкість змін запитуваності елементів сервісного комплексу постійно зростає. Бібліотека зобов'язана займатися постійним моніторингом попиту як на існуючі, так і на потенційно можливі напрями діяльності. Подано оцінку дисбалансу запитуваності інформаційних послуг у суспільстві та існуючих бібліотечних сервісів.

Современная научная библиотека (федерального уровня, универсальная региональная, университетская или научного учреждения/организации) должна учитывать, что комплекс сервисов должен охватывать как работу пользователей в залах библиотеки, так и удаленные сервисы для поиска, заказа и доставки изданий и документов, для представления удаленных ресурсов ограниченного и открытого доступа. Также необходимы сервисы, нацеленные на работу в социальных сетях и с использованием мобильных технологий. Значение формирования фонда трудно переоценить, причем современные гибридные фонды, включающие как традиционные издания, так и электронные издания, библиотеки и архивы, удаленные ресурсы, должны быть грамотно и логично представлены пользователю. Интерфейс пользователя должен позволять выполнить поиск информации или издания где угодно (на работе или на пляже), а также должен предоставить возможность удаленной регистрации нового пользователя, удаленного заказа с означенными градациями вариантов доставки информации. Необходимо предложить ему возможность оказания помощи в поиске издания специалистами библиотеки с доставкой заказа из другого региона или

страны, в традиционном или электронном виде, с учетом минимальной оплаты или с акцентов на время экспресс-доставки и т.д. Мы давно пользуемся преимуществами использования информационной логистики. Эта система требует не столько наращивания технического парка, обновления программного обеспечения, создания новых коммуникационных возможностей, сколько повышения квалификации персонала (а иногда и замены некоторых сотрудников), наращивания системы договоров с библиотеками разных регионов и ведомств, включая договоры с библиотеками других стран. Задача не техническая, а организационно-технологическая, и она решается не за один день, требует постоянного мониторинга ситуации в библиотеке и вне ее, требует модернизации комплекса сервисов, систематической работы в социальных сетях и блогах, проведения образовательных мероприятий с сотрудниками и читателями, занятий в учебных классах библиотеки и удаленных лекций (интернет-трансляции) и занятий на вебинарах.

В ГПНТБ России еже пять лет проводится мониторинг читательского спроса, активности использования каталогов разных типов, востребованности тематических разделов фонда, учет пожеланий по развитию сервисов и т.д. Например, результаты анализа данных ярко отразили перемещение читателей политехнической библиотеки, после ее закрытия, в наши читальные залы. Изменились тематические запросы, активность использования разделов фонда и специализированных залов. Или новый пример – мы ощутили увеличение числа аспирантов уже через две недели после начала проверки диссертаций и аттестационных дел в Минобрнауке России, стали более востребованными услуги библиографов дорабатывающих и проверяющих ссылки на издания. Введение поправок на изменение спроса, новое соотношение читателей, пользующихся разными разделами фонда и др. является сегодня постоянной задачей библиотеки.

По отзывам читателей мы видим, что в настоящее время значительная их часть хотела бы пользоваться не столько залами библиотеки, сколько перейти на удаленную работу с ресурсами и использовать мобильные сервисы. Большинство из них слабо знакомо с законодательными нормами, почти ничего не знают об авторском праве и лицензионных информационных ресурсах. Но даже в рамках строгих законов, можно обучить пользователей быстро и честно получать качественную информацию, не нарушая законодательство, научить их не хитрить, не красть, а просто комфортно работать с консультантами, которые подскажут, как правильно пользоваться современными библиотечными сервисами. ГПНТБ России использует в работе возможности удаленной записи пользователя, виртуальной справочной службы и удаленного заказа, мы готовим комплексные заказы для командированных на ограниченное время работы, или высылаем им отсканированные статьи через организации по договорам. Почти 50 тыс. отсканированных страниц статей отправилось в 2012 г. к пользователям по системе электронной доставки, что лишь дополнило 7,5 млн. обращений пользователей к различным документам и изданиям фонда библиотеки (книговыдача 2.1 млн. традиционных изданий и 5.4 млн. онлайн-обращений пользователей к удаленным документам фонда и электронным документам на сайте ГПНТБ России).

Важно помнить, что ни одна из разработанных на сегодня сервисных схем не является единственно правильной, разработанной навечно. Меняется мир, меняется уровень проникновения информационных технологий в нашем обществе, меняется и сама библиотека. Нашей библиотеке предстоит не только большой переезд, но и большая работа с пользователями, которых мы не хотим терять (а значит необходимо продолжать обслуживание и во время переезда), нам предстоит создать не просто новое здание в сложной промышленной зоне Москвы, а новую библиотеку удобную и востребованную отраслью образования и науки.