

# ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В БИБЛИОТЕКАХ

УДК 027.7:004(470.42)

Е. В. Куракова

## **Информационные ресурсы и услуги в электронной среде: эффективность, потребности, перспективы. (По материалам прикладного исследования научной библиотеки Ульяновского государственного университета)**

*Изложены основные итоги исследования, нацеленного на изучение осведомленности преподавателей и аспирантов об информационных услугах и продуктах, продвижение идеи формирования сетевой инфраструктуры, развитие информационных ресурсов и услуг в электронной среде научной библиотеки классического университета.*

В университетских библиотеках сложилась устойчивая система информирования профессорско-преподавательского состава, однако в последнее время эта система претерпевает значительные изменения – переходит в электронную среду [1]. В этих условиях научная библиотека Ульяновского государственного университета (УлГУ), обеспечивая информационную поддержку образовательных программ (обучение ведется по 76 специальностям ВПО) и науки, стремится к преобразованиям, которые характерны для большинства вузовских библиотек, и следует общим тенденциям развития отрасли, в том числе и отвечающим требованиям Федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС) нового поколения.

Менеджмент ресурсов и услуг в библиотеке развивается по пяти основным направлениям:

1. Предоставление доступа к научной информации (через издателей ИР, провайдеров);
2. Отбор сетевых открытых научных ресурсов, их структурирование (путеводители, указатели и т.п.) и рассылка;
3. Перевод информационного обслуживания преподавательского состава в электронную среду (ИРИ в электронной среде: e-mail, sms; рассылки: оглавлений журналов, новостные, оповещение о тестовых доступах);
4. Встраивание программ обучения навыкам информационного поиска в учебный процесс (в рамках спецкурсов для студентов первого года обучения и аспирантов – «Основы информационной культуры»);
5. Создание информационных ресурсов научного содержания собственной генерации (материалы университетских конференций, труды ученых, коллекция книжных памятников на основе свободного ПО) – перспективное направление информационно-библиотечной деятельности, активно продвигаемое в университетском сообществе.

Эффективность деятельности библиотеки по этим направлениям в новой, пока еще не для всех преподавателей привычной, электронной среде во многом зависит от степени осведомленности об информационных услугах и продуктах, адекватности восприятия преподавателями тех возможностей, которые дает университетская библиотека. К сожалению, не всегда «современная система высшего образования в качестве социального заказа выдвигает университетской библиотеке требование, чтобы она стала не только фасилитатором обучения, шлюзом к информации, но и средой интеллектуального взаимодействия» [2. С. 34]. Когда есть такой социальный заказ, возможен идеальный вариант университетской библиотеки. На практике часто библиотеки самостоятельно стремятся к формированию тех или иных потребностей университетского сообщества в своих услугах и продуктах, создавая «среду интеллектуального взаимодействия».

Именно поэтому в декабре 2009 г. мы инициировали проведение специального исследования; его цели:

1. Совершенствование работы библиотеки по формированию информационных ресурсов и услуг, их

использованию и востребованности;

2. Определение политики комплектования информационными ресурсами в электронной среде на краткосрочную и долгосрочную перспективу (подписка на периодические издания, выявление приоритетных зарубежных ресурсов, отвечающих потребностям преподавательского состава, востребованность электронно-библиотечных систем, предлагаемых в университете за прошедший год в тестовом и платном доступе, и цифровых ресурсов, которые могли бы быть генерированы библиотекой УлГУ).

Ставилась задача: выявить степень осведомленности преподавателей и аспирантов об информационных услугах и продуктах, предоставляемых библиотекой в электронной среде, и о продвижении идеи формирования сетевой инфраструктуры научной библиотеки – создании электронного архива научных изданий университета с различным режимом доступа.

Исследование проводилось в форме письменного опроса и помогло библиотеке выявить ожидания, потребности, навыки работы пользователей в электронной среде, а также определить степень востребованности ресурсов и услуг, предлагаемых пользователям. Мы опросили тех, кто так или иначе занимается научной работой и в разной степени пользуется услугами библиотеки. Сотрудники информационно-библиографического отдела рассылали анкеты по электронной почте и раздавали их на кафедрах.

Из 917 человек штатных ППС и 400 аспирантов в анкетировании участвовали 133 человека (10,09%). Состав респондентов: кандидаты наук – 52,3%, аспиранты – 29,23%, доктора наук – 16,92%, научные сотрудники – 1,54%. Возрастной состав: до 35 лет – 42,9%, 36–50 лет – 39,1%, 51–65 лет – 15%, 66 лет и старше – 3%.

В анкетах были представлены вопросы различного типа: с выборочным ответом, с оценочным ответом, свободные ответы. Тематически анкета разбита на несколько блоков: электронный каталог, полнотекстовые ресурсы (зарубежные и русскоязычные), подписка на электронные версии научной периодики, ресурсы собственной генерации, навыки поиска, электронные услуги библиотеки.

Вопросы первого блока были наиболее простыми для характеристики электронной среды и касались ЭК библиотеки: как используется ЭК – в электронной среде или традиционно в помещениях библиотеки, какие БД ЭК и поисковые поля ЭК наиболее востребованы, как используются полнотекстовые ресурсы ЭК и как оцениваются поисковые возможности? Ответы нас несколько удивили: 27% респондентов пользуются ЭК через Интернет, 29,3%, – в помещениях библиотеки, 27% используют оба способа.

Настораживает, что 16,54% респондентов не обращаются к ЭК в своей научной и учебной деятельности. Меньше всего ЭК востребован на факультетах: экономических, юридическом, инженерно-физическом, лингвистики и международного сотрудничества. В чем же причина: нет потребности или плохое качество ЭК?

Второй вопрос: «Какие из перечисленных ниже баз данных ЭК для вас представляют наибольший интерес? Поставьте значения от 1 до 10 в приоритетном порядке» оказался наиболее сложным для обработки. Сразу оговоримся, что на него отвечали те респонденты, которые пользуются ЭК (83,46%).

На первое место респонденты поставили ЭК книг (51,9%), на второе – СКС (32,3%), на третье – картотеку периодических изданий (20,3%); далее следовали: каталог электронных ресурсов (14,3%), картотека периодических изданий (14,3%), авторефераты диссертаций (13,5%), каталог авторефератов диссертаций (13,5%), каталог электронных ресурсов и картотека трудов ученых (по 10,5%).

Сводный каталог МАРС занял незаслуженное восьмое место. Респонденты не оценили этот ресурс, вероятно из-за того, что в 2008–2009 гг. он был доступен не в сети университета, а только с компьютеров библиотеки. Девятое место разделили ноты и каталог аудиовизуальных материалов, что отражает их небольшую востребованность в силу специфики.

Учитывая многовариантность полученных ответов и востребованность практически всех БД ЭК, кроме нот и аудиовизуальных материалов, можно сделать вывод о необходимости объединения БД ЭК в одну, которая обеспечит поиск сразу по всем элементам справочно-поискового аппарата ЭК. Это отвечает современным требованиям интеграции поисковых возможностей ЭК и обеспечения качества поиска.

Ответы на вопрос «Какие поисковые поля вы используете?» традиционны и прогнозируемы. Как правило, при простом поиске востребованы не все перечисленные поисковые формы (их около 30), а наиболее распространенные: поля «автор» (91,89%), «ключевые слова», (85,58%), «заглавие» (80,18%); предметные рубрики (50,45%).

Вопрос об оценке поисковых возможностей ЭК был пятым в анкете, но логика анализа заставляет нас поговорить об этом сразу после третьего вопроса. Нам было важно узнать, какие трудности испытывают пользователи при поиске в ЭК. Обтекаемый ответ «хорошо» дали большинство респондентов – 58,26%, и только 8,6% поставили оценку «отлично». Остальные пользователи имеют претензии к поиску в ЭК. Это довольно много. Удовлетворительная оценка (16,5%) показывает, что читателю не очень хочется разбираться в возможностях ПО; об этом же говорит и число пользователей, которые находят информацию только с помощью библиотекаря – 11,81%.

Респонденты таких факультетов, как инженерно-физический, культуры и искусства, финансов и учета, медицинский так оценили поисковые возможности каталога: «несколько запутанный интерфейс», «трудно разобраться самостоятельно», «выдает варианты, начинающиеся на известное слово», «неудобен поиск», «затрудняюсь оценить».

Основной вывод: пользователи хотят максимально упростить поиск и получить результат, релевантный запросу. Возможно, предстоит обратить внимание на определенные факультеты и рассматривать как вариант обучение студентов навыкам поиска по ЭК, а в стратегическом плане изучить вопрос о слиянии, как уже говорилось выше, всех элементов справочно-поискового аппарата ЭК.

Четвертый вопрос касался использования полнотекстовых ресурсов, генерируемых библиотекой в системе ЭК. Надо отметить, что более трети опрошенных (36,15%) не знают об их существовании, а 13% считают, что полнотекстовые ресурсы должны быть вынесены в отдельную базу; 30,8% респондентов используют полнотекстовые ресурсы, размещенные на библиотечном сервере. Скажем прямо, что таких ресурсов не много: это авторефераты диссертаций (250), авторские УМК (155) и книжные памятники (16); всего – 421 (на 1.03.2010). За 2009 г. они выгружались 335 раз. Однако за два месяца 2010 г. – уже 126 раз (анкетирование проводилось в декабре 2009 г.). Сопоставление этих цифр говорит о росте востребованности ресурсов: одна из задач проводимого исследования – выявить степень осведомленности преподавателей и аспирантов об информационных услугах и продуктах, предоставляемых библиотекой в электронной среде. Результат небольшой, но наглядный.

Цель вопросов следующего блока – выявить степень осведомленности преподавателей о существующих ресурсах и наше желание донести до них информацию, в том числе через анкетирование, о том, что эти ресурсы важны для научной и образовательной деятельности университета. В скором времени доступ к электронным ресурсам, в том числе и зарубежным, станет требованием ФГОС нового поколения.

В шестом вопросе респондентам предложили выбрать из списка наиболее интересные ресурсы зарубежных издательств, предоставляемые университету через консорциум НЭИКОН и компанией EBSCO в 2009 г. [2]. Список состоял из 15 ресурсов: шесть журналов издательства Nature Publishing Group (47,4% респондентов использовали журналы этого издательства); SPIE Digital Library (4,5%); American Institute of Physics (8,3%); Sage Publications HSS (Humanities & Social Sciences) (13,53%); INSPEC (4,5%); Academic Search Complete (EBSCO) (13,6%); GreenFILE (EBSCO) (0,75%); MEDLINE (EBSCO) (12,8%); БД Oxford Journals Online 2008 Full Collection (20,3%); ACS Web Editions (American Chemical Society) (3%); другие ресурсы (3%).

В целом полученные результаты нас обнадежили, так как респондентам знакомы многие зарубежные ресурсы. Значит, наша деятельность в этом направлении оправдывается, и возможности, которые предоставляет библиотека, в большой степени используются.

В седьмом вопросе были перечислены 20 наиболее авторитетных, пользующихся спросом в научной среде зарубежных ресурсов, не все из которых есть в доступе в УлГУ. Цель вопроса – узнать, какие ресурсы респонденты хотели бы иметь постоянно, т.е. определить приоритеты при возможном изменении политики комплектования. Научные журналы Oxford University Press заняли в этом рейтинге первое место, второе – ProQuest Dissertations & Theses, третье – Encyclopaedia Britannica, четвертое – журналы издательства Elsevier,

пятое – Nature Publishing Group. Респонденты отметили и другие ресурсы, не перечисленные в списке, например IEEE, журналы AIF, БД Springer.

В условиях кризиса вопрос о платной подписке на зарубежные ресурсы в ближайшее время не стоит. Но мир меняется, и развитие электронной среды в образовании и науке идет очень активно. Принимаются стандарты обучения нового поколения, где доступ к зарубежным ресурсам является одним из требований. Можно прогнозировать, что потребности научного сообщества университета в достоверной научной информации возрастут, и данные анкетирования помогут нам выбрать востребованные ресурсы. Рейтинг показал, что к ним относятся в основном политематические БД, по всей вероятности, из-за статуса университета (классический) и широты образовательных программ.

Восьмой вопрос касался ресурсов, которые университету предоставляет НЭИКОН, но не навсегда, а на основе ротации, т.е. если ресурс используется плохо, его отключают. Более половины респондентов об этом не знали – почти 52,0%; 22,0% знали; 26,0% предполагали это. Часто преподаватели не задумываются, откуда появляются ресурсы в университете, считают, что они будут доступны всегда. Мы сознательно включили этот вопрос в анкету, потому что нередко бывает, что преподаватель заходит на ресурс, а доступа к нему уже нет.

По итогам 2009 г., используя принцип ротации, НЭИКОН отключил ресурсы, которые были доступны в УлГУ довольно продолжительное время – Sage, Oxford Journals Online, ACS, IEEE, три журнала издательства Nature, T&F и многие другие. Отметим, что статистика использования этих ресурсов в целом по университету не изменялась, просто другие вузы более активно используют предоставленные НЭИКОН возможности.

Следующий вопрос выявил степень осведомленности преподавателей о новых требованиях в проектах ФГОС об обеспечении доступа к отраслевым электронным ресурсам, в том числе зарубежным: более 72% респондентов не знали об этих требованиях.

Цель десятого вопроса – выявить способы обучения навыкам работы с зарубежными ресурсами. Наибольшее предпочтение респонденты отдают «печатной памятке по использованию ресурса» – 45,1%, далее следуют: «презентационные материалы» – 30,8%, «индивидуальное консультирование» – 27%, «практические занятия» – 24,8%, «семинар-тренинг» – 16,5%. В поле «другое» 1,5% респондентов предложили, например, «электронную памятку по использованию ресурсов» и «электронный переводчик».

Основной вывод из этих ответов: нашим пользователям нужна дополнительная информация, особенно по поиску в зарубежных ресурсах. Такая потребность возникла и у руководителей аспирантуры, поэтому в программу обучения аспирантов 2010/2011 учебного года включен курс «Основы информационной культуры аспиранта», в рамках которого проводятся практические занятия по навыкам информационного поиска. В практике библиотеки УлГУ это впервые. Курс рассчитан на 16 академических часов и предусматривает форму отчетности.

Хотелось бы предложить провайдером зарубежных издательств в России выгружать на своих сайтах русскоязычную информацию по основным алгоритмам поиска. Потому что составление разного рода памяток, руководств, словариков и т.п. по поиску – это огромная нагрузка для отраслевых библиографов, которые, обучая своих пользователей, продвигают эти ресурсы в научную среду университетов.

Следующий блок вопросов касался русскоязычных полнотекстовых ресурсов, в том числе электронных версий периодических изданий. Одиннадцатый вопрос анкеты – «Какие российские ресурсы для вас наиболее интересны». Предполагались следующие варианты ответов: Электронная библиотека диссертаций РГБ, Научная электронная библиотека РФФИ (предоставила в 2010 г. доступ к журналам издательства «Наука» с архивом за 2009 г.), Университетская Информационная Система России, ЭБС «Книгофонд» (во втором семестре 2009 г. к нему был тестовый доступ). Результаты анкетирования: 71,4 % – ЭБД РГБ, 35,4 % – УИС, 57,14% – НЭБ РФФИ, 3,5% – ЭБС «Книгофонд».

Ответы на двенадцатый вопрос приятно удивили нашу библиотечную аудиторию. Он звучал так: «Приемлем ли для вас электронный вариант печатного журнала»? 88% респондентов ответили положительно (больше всего сторонников электронного варианта на экологическом факультете). Наибольшее количество респондентов, которые предпочитают бумажный вариант журнала, на факультетах культуры и искусства,

гуманитарных наук и социальных технологий, финансов и учета. Электронные версии научных периодических изданий библиотека УлГУ не выписывает, однако теперь мы подумаем над этим.

Цель следующего вопроса – выявить потребности преподавателей в конкретных издательских коллекциях, имеющихся в электронном виде. Респонденты отдали предпочтение журналам ИНИОН (18,8%), ВИНТИ (24%), издательства «Наука» (69,2), издательства МГУ (49,6%); 29,3% респондентов назвали «конкретный журнал или издание другого вуза», которые им необходимы. Можно сделать вывод, что приоритет отдается журналам, рецензируемым ВАК. Пожелание, высказанное многими: простой и удобный поиск и возможность распечатки.

Предложены различные варианты, которые преподаватель или аспирант может использовать при поиске научной информации: БД, доступные в УлГУ (12,8%), порталы издателей (15,0%); ПС Google.ru (73,0%); Академия Google (9,8%); ПС Scirus (5,3%); вариант поисковой системы (9,8%); Служба ЭДД библиотеки (13,5%); репозитории (4,5%); директории журналов ОД (DOAJ) (8,3%); специализированные библиотеки (11,8%); другое (6,8%). Полученные данные отражают общую тенденцию в формировании поисковых запросов пользователей, когда в качестве «первой поисковой машины используют Гугл». «Все это создает определенный фон, среду, в которой приходится работать университетским библиотекам» [3. С. 91].

Именно поэтому библиотеки университетов стремятся выстраивать свои стратегии развития, основанные на новых инновационных идеях формирования сетевой инфраструктуры в виде создания, например, электронных архивов научных изданий университета, используя технологию и идеи открытого доступа (УрГУ, КрГУ, ЧелГУ и др.) [4. С. 34–35].

Следующий вопрос был задан с целью выяснить отношение к этой проблеме. Результаты приятно удивили: 86,8% респондентов считают, что необходимо создавать электронные архивы научных изданий университета (такой показатель опровергает распространенное мнение, будто преподаватели, особенно гуманитарных дисциплин, не стремятся выставлять свои работы в публичный доступ); 9,3% – что в этом нет необходимости, у 3,8% другое мнение (как правило, в графе «другое мнение» высказывались сомнения, так как респонденты «не очень понимали, о чем идет речь», хотя в сносках анкеты были даны определения основных понятий этой темы).

В 2009 г. библиотека УлГУ обратилась с инициативой формирования такого архива к руководству университета, однако пока идея не поддержана. Но мы не теряем надежду и полагаем, что результаты анкетирования (почти 87% сторонников) помогут нам в продвижении этого проекта.

Резюмирующий вопрос идеологически выстроен так, чтобы сформировать у наших респондентов убеждение: создание научных электронных коллекций УлГУ может показать интеллектуальный потенциал университета, быть фактором преимущества в конкуренции, а стратегия библиотеки может формировать эту «интеллектуальную среду взаимодействия» между библиотекой и университетом.

Практически все коллекции (например авторефератов, трудов конференций, ученых записок), предложенные в анкете (кроме диссертаций), получили одобрение на их размещение в открытом доступе.

Последний вопрос анкеты касался услуг библиотеки, которые мы развиваем в электронной среде на протяжении последних пяти лет. К сожалению, большинство опрошенных не используют возможности, предоставляемые библиотекой в электронной среде: ответ «не пользуюсь» дали 66,0% респондентов. Использование остальных услуг: новостная рассылка – 15,8%; рассылка информации по БД на e-mail пользователя – 15,8%; рассылка оглавлений журналов – 18,0%; страница сайта по БД, доступным УлГУ – 7,5%; ЭДД – 11,3%; библиографические указатели, подготовленные библиотекой – 9,0%; рубрика "РРочти" на сайте – 2,25%. Почему не используют эти ресурсы? «Нет необходимости» ответили 28,8%; «не знаю об этих услугах» – 53,3%; «ваши предложения» – 17,7%.

Если сравнить полученные ответы с результатами исследования 2006 г., проведенного библиотекой среди ППС и аспирантов [5], то можно отметить, что в 2006 г. об электронных услугах не знали 77,5% респондентов, а ответ «нет необходимости» дали примерно столько же опрошенных – 29,0%.

За четыре года, прошедшие со времени последнего опроса, количество тех, кто не знает об электронных услугах, сократилось на 24,2%. Неплохой результат. Если посчитать, сколько преподавателей и аспирантов

пользуются сейчас информационными услугами, то их число заметно увеличилось, а значит, библиотечные специалисты работали не зря.

Обобщая результаты исследования, можно сделать вывод: сегодня качество библиотечного обслуживания в электронной среде и его эффективность определяет развитая служба информационно-библиотечного сервиса.

Результаты анкетирования подтверждают, что структура и элементы ЭК в основном удовлетворяют потребности пользователей, однако объединение баз данных ЭК в одну БД, которая обеспечит поиск сразу по всем элементам справочно-поискового аппарата ЭК, для занятых пользователей предпочтительнее. Это отвечает и современным требованиям интеграции поисковых возможностей ЭК и обеспечения качества поиска.

Нашим пользователям нужна дополнительная информация, особенно по поиску в зарубежных ресурсах, и здесь недостаточно только памяток и руководств. Нужна система обучения навыкам поиска, встроенная в процесс подготовки аспирантов. Подписка на периодические издания только в традиционном бумажном варианте уже не оправдывает ожиданий пользователей, а значит стоит пересмотреть политику комплектования библиотеки. Библиотека заинтересована в расширении сферы своих услуг посредством создания полнотекстовых ресурсов собственной генерации, в том числе и электронных ресурсов научного потенциала университета, для поддержания «интеллектуального взаимодействия».

И последнее – услуги библиотек в электронной среде активно развиваются, но конкурировать с «монстрами информационного бизнеса» университетские библиотеки не могут. С одной стороны, им стоит опасаться «передачи информационного обслуживания науки и исследований в университетах специализированным фирмам и службам» [3. С. 91], особенно в условиях перехода в ближайшее время университетов в статус автономных некоммерческих организаций. Но с другой стороны, именно поэтому и необходимо развивать библиотечные стратегии, которые «окажутся в центре процессов переопределения библиотек, для того, чтобы оставаться востребованными в XXI веке» [6. С. 66]. Это слова из статьи Линн Бриндли, руководителя Британской библиотеки, в которой она предложила несколько стратегических позиций для библиотек. Для меня они созвучны со словами Маяковского: «Я себя под Лениным чищу, чтобы плыть в революцию дальше». Я бы порекомендовала нам всем «чистить себя» под Бриндли, чтобы цифровая революция не оставила нас за бортом.

### **Список источников**

1. **Шрайберг Я. Л.** Библиотеки в электронной среде и вызовы современного общества. Ежегодный доклад Международной конференции «Крым». Год 2009 // Науч. и техн. б-ки. – 2010. – № 1. – С. 7–47.
2. **Опарина О. Д.** Инновационное развитие библиотеки классического университета: социокультурный аспект / О. Д. Опарина // Образование и наука. – 2007. – № 5. – С. 33–41.
3. **Земсков А. И.** Девятая Международная Билефельдская конференция / А. И. Земсков // Науч. и техн. б-ки. – 2009. – № 11. – С. 90–95.
4. **Шрайберг Я. Л.** Состояние открытого доступа на библиотечно-информационном пространстве России и СНГ / Я. Л. Шрайберг // Там же. – С. 29–38.
5. **Куракова Е. В.** Библиотечные ресурсы и услуги: социологическое исследование / Е. В. Куракова, А. В. Баранникова // АиФ – Новая библиотека. – 2006. – № 2. – С. 28–35.
6. **Бриндли Линн.** Опыт и рекомендации Британской библиотеки: семь подходов к успеху / Л. Бриндли ; предисл. и пер. А. И. Земскова // Науч. и техн. б-ки. – 2009. – № 2. – С. 60–77.