

Краевое государственное бюджетное научное учреждение культуры  
**«ДАЛЬНЕВОСТОЧНАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ  
НАУЧНАЯ БИБЛИОТЕКА»**  
**ОТДЕЛ НАУЧНО–ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ И НАУЧНО–МЕТОДИЧЕСКОЙ  
РАБОТЫ**

**ОНЛАЙНОВЫЙ СЕРВИС СОВРЕМЕННОЙ БИБЛИОТЕКИ**

Методическая консультация

Составитель М. П. Лопушенко

**Хабаровск**

**2024**

**ББК 78.3**

**Б 59**

Редакционная коллегия: Т. Ю. Якуба,  
Ю. В. Коваленко, Л. Б. Киселёва, Г. И. Казачук

**Онлайновый сервис современной библиотеки** : метод. консультация  
/ Дальневост. гос. науч. б-ка, отд. науч.-исслед. и науч.-метод. работы ; сост.  
М. П. Лопушенко ; редкол.: Т. Ю. Якуба и др. — Хабаровск : ДВГНБ, 2024.  
— 28 с.

В данном методическом пособии рассмотрены онлайн-сервисы современной библиотеки: электронные каталоги, службы электронной доставки документов и виртуальной справки, а также виртуальные читальные залы и виртуальные центры правовой информации.

**ББК 78.3**

**ДВ 64**

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	4
Электронный каталог.....	4–9
Электронная доставка документов.....	9–13
Виртуальная справка («Спроси библиотекаря»).....	13–16
Виртуальный читальный зал.....	16–17
Виртуальный зал правовой информации.....	17–21
Информатизация библиотек как основа для онлайн- обслуживания.....	21–25
Заключение.....	26–27
Список использованных материалов.....	27–28

## Введение

За последние два десятилетия библиотечное обслуживание претерпело значительные изменения, связанные с использованием компьютеров, цифровых систем и Интернета. Никогда еще ресурсы библиотеки не были такими доступными, как сейчас. Однако с ростом использования электронных ресурсов снижается посещаемость библиотек. Потребители традиционных библиотечных услуг теперь превращаются в потенциальных пользователей электронных ресурсов, и им не требуется фактическое присутствие в библиотеке. Это заставляет библиотеки искать инновационные подходы к обслуживанию и побуждает предоставлять услуги удобными для читателя методами.

**Виртуальный библиотечный сервис** — это программно-технологический комплекс, размещённый на веб-сайте библиотеки и предназначенный для предоставления услуг по индивидуальным запросам пользователей, находящихся за её пределами. К наиболее распространенным сервисам современных библиотек относятся электронные каталоги, службы электронной доставки документов и виртуальной справки (часто также называется службой «Спроси библиотекаря»), а также виртуальные читальные залы.

## Электронный каталог

**Каталоги** — это ключ к библиотечным фондам. Библиотечный каталог представляет собой совокупность расположенных по определённым правилам библиографических записей на документы, раскрывающую состав и содержание фонда библиотеки. Библиографическая запись представляет собой краткую характеристику печатного издания. Знание основных правил библиографического описания помогает быстро разыскать нужную книгу и другие документы в каталоге.

**Электронный каталог (ЭК)** — это онлайн-каталог, т. е. библиографическая база данных, отвечающая признакам каталога. ЭК

является хранилищем информации, снабжённым процедурами ввода, поиска, размещения и выдачи информации. В данном определении под понятием «информация» понимается «метаинформация», т. е. информация об информации (обо всех составляющих библиотечного фонда, библиографическая информация).

Некоторые источники определяют ЭК как информационно-поисковую систему или библиотечный каталог в машиночитаемой форме, работающий в реальном режиме времени и предоставленный в распоряжение пользователей.

ЭК библиотек составляют основную долю библиографического потенциала Интернета. В настоящее время — это наиболее ценный информационный продукт, который могут предложить сетевому сообществу библиотеки. ЭК объединяет функции алфавитного и систематического карточных каталогов и обеспечивает пользователям быстрый и комфортный доступ к библиотечному фонду. Единый ЭК содержит библиографические записи на все виды документов, хранящихся в библиотеке

Основные достоинства современного ЭК заключаются в следующем:

- исключается ручной трудоёмкий поиск в карточных каталогах, отнимающий много времени у читателей и сотрудников библиотек;
- ускоряется многоаспектный поиск и анализ информации;
- оптимизируется создание новых библиографических баз данных на основе имеющихся;
- возможен удалённый поиск и заказ документов из библиотечного фонда, что экономит время читателей;
- возможен круглосуточный удалённый поиск документов из библиотечного фонда.

ЭК более комфортен для читателей-пользователей, избавляет их от необходимости освоения классификационных схем, необходимости поиска по нескольким карточным каталогам. ЭК доступен любому пользователю не

только в стенах библиотеки, но и со служебного или домашнего компьютера. Этот библиотечный сервис является бесплатным.

Современной мировой тенденцией развития ЭК библиотек является создание сводных (корпоративных) ЭК. **Электронными сводными каталогами** называются библиографические базы данных, содержащие машиночитаемые записи с указанием местонахождения документов в нескольких книго-, архиво-, музеехранилищах, а также распределённые базы данных нескольких организаций.

Сводный портал библиотечной информации **WorldCat & OAIster** — это самый большой в мире библиотечный ресурс. Он объединяет крупнейший мировой портал библиотечной информации и услуг WorldCat и сводный каталог OAIster, представляющий электронные ресурсы более чем 1500 библиотек мира.

Ввиду того, что к системе WorldCat подключены библиотеки различных стран, она содержит материалы более чем на 480 языках и диалектах. WorldCat позволяет искать книги, музыкальные диски, видеозаписи и доступные для скачивания аудиокниги. В результатах поиска можно получить цитаты со ссылками на оригиналы статей, документы и фотографии, а также цифровые версии редких объектов, недоступных широкой публике. Этот каталог создается совместными усилиями более чем 70 тыс. библиотек из 170 стран мира.

На сегодняшний день сводный каталог OAIster содержит более 30 млн записей, представляющих данные, собранные на ресурсах открытого доступа по всему миру. Ресурс использует английский, испанский, итальянский, корейский, японский, китайский, немецкий, нидерландский, португальский, тайский, французский, чешский и японский языки.

**Информационный сервер национальных библиотек Европы** — это онлайн-портал для быстрого и легкого доступа к коллекциям 48 национальных библиотек Европы и ведущих европейских исследовательских библиотек. Пользователи могут вести поиск среди более

чем 23 млн электронных объектов и 162,8 млн библиографических записей. Для удобства поиска также даются ссылки на другие сайты группы Европеана. **Портал Европеана** является дочерним проектом этого информационного сервиса. Основной язык английский, однако, основные элементы меню переведены на другие европейские языки, в том числе на русский.

Самым большим централизованным сводным электронным каталогом в России является **Сводный каталог библиотек России (СКБР)**, предназначенный для профессионального справочно-библиографического обслуживания и навигации по фондам участников каталога, который включает в себя документы из фондов более 500 крупнейших библиотек страны. СКБР предоставляет возможность, после поиска в нем, перехода в удаленный каталог автоматизированной системы библиотеки-держателя экземпляра и заказа доступной услуги на найденный документ. Это может быть предварительный заказ на книговыдачу, электронная доставка, ксерокопирование, доступ к цифровой копии и многое другое.

**Сигла (Sigla)** — совместный информационный проект Научной библиотеки МГУ и компании «Библиотечная компьютерная сеть». Это портал межбиблиотечной информации, позволяющий сформировать запрос и найти документы в электронных каталогах крупнейших библиотек России и зарубежных стран (Австрия, Бельгия, Великобритания, Германия, Греция, Дания, Испания, Италия, Канада, Китай, Мексика, Норвегия, Польша, США, Финляндия, Франция, Япония и др.) Сигла (Sigla) предоставляет доступ к полным текстам документов при их наличии в информационных системах библиотек; позволяет оформить заказ в библиотеках, где это технологически возможно; сформировать правильный запрос для поиска на Yandex и Google в глобальной сети Интернет, если документ не будет найден в предложенных каталогах библиотек. Ресурс отличается быстротой работы и технической устойчивостью.

В фондах **Российской государственной библиотеки (РГБ)** хранятся 47,4 млн учётных единиц. В ЭК библиотеки занесена информация о более чем 20,5 млн изданий, из них оцифровано около 1,5 млн, которые составляют фонд электронной библиотеки. Чтобы найти то, что нужно именно вам, создана целая система каталогов — Единый электронный каталог (для углублённого поиска), Центральная система карточных каталогов и карточные каталоги специализированных фондов.

Для поиска книги или тематической подборки книг в ЭК РГБ существует три системы: Search, Aleph и LOD. Они дают разные возможности для работы с каталогом:

1) **Универсальный поисковый сервис SEARCH.RSL.RU** — доступ предоставляется: с читательских компьютеров в РГБ; с любого компьютера или гаджета через интернет. В Единый ЭК РГБ входит информация обо всех изданиях, хранящихся в фондах библиотеки, не только о тех, которые находятся в открытом или ограниченном доступе. Он содержит библиографические записи на все виды публикаций, включая книги, диссертации, нотно-музыкальные и картографические произведения, изданные на русском и других языках, на различных носителях и в разные хронологические периоды, а также на рукописи и депонированные документы. Недостаток: вы должны быть готовы внезапно получить довольно много лишних документов и разбираться в этом массиве, хотя это тоже полезно.

2) **Единый ЭК ALEPH** — содержит библиографические записи на все виды документов, включая статьи, изданные на русском и других языках на различных носителях и в различные хронологические периоды. Доступ к ЭК с компьютеров в читальных залах (с возможностью электронного заказа); с любого компьютера через Интернет (с возможностью электронного заказа). Преимущества: возможность удалённого поиска; возможность электронного заказа на часть изданий. Недостаток: не полностью отражены фонды библиотеки. Придётся отсекал окончание слова в поисковой строке знаком



вопроса, т. к. в системе не учитываются грамматические формы слов, как и в большинстве каталогов.

3) **Система LOD** — позволяет быстро сформировать список публикаций по конкретной теме, предмету или рубрике, а также обращает внимание пользователя на смежные отрасли знания. Недостаток: оцифровка карточных каталогов пока не завершена, ведётся редактирование. Поэтому не все публикации, имеющиеся в фонде библиотеки, могут быть найдены по темам.

Определённый опыт накоплен и в **Дальневосточной государственной научной библиотеке (ДВГНБ)**, где осуществляется работа по формированию собственных электронных каталогов. Так, с 1995 года ДВГНБ приступила к созданию ЭК новых поступлений, первая электронная библиографическая запись которого начинается с инвентарного номера 2709401. С 04.02.2008 остановлен ряд традиционных читательских каталогов: алфавитного, предметного и раздел 84. Художественная литература систематического каталога. Информация о документах, поступивших в фонд библиотеки после 04.02.2008, представлена в полном объёме в ЭК ДВГНБ. Действующие каталоги ежегодно пополняются на 30–35 тыс. карточек на новые документы, поступившие в библиотеку.

### **Электронная доставка документов**

Современные компьютерные технологии значительно изменили традиционные библиотечные услуги, преобразовав часть из них в онлайн-сервисы. С появлением электронных информационных ресурсов этот вид библиотечного сервиса — электронная доставка документов (ЭДД) — приобрёл качественно новое значение и позволил сократить временные рамки получения информации пользователями. **Система ЭДД** — программно-технологический комплекс, основанный на преобразовании потока запросов в форме вторичной информации в полнотекстовую форму.

В службе ЭДД можно заказать цифровые копии фрагментов следующих документов: отдельных глав и статей из книг, журналов, диссертаций; информационных материалов из баз данных; микроформ; аудиодокументов из фондов библиотек как для коллективных, так и для индивидуальных пользователей.

Важным фактором, влияющим на работу ЭДД, является необходимость соблюдения норм авторского права. В большинстве случаев пользователи хотят получить полную цифровую копию документа. Реальные же возможности по выполнению запросов на электронную доставку четко ограничиваются Законом РФ «Об авторском праве и смежных правах» от 09.07.1993 № 5351-1, разрешающим библиотекам изготавливать по индивидуальным запросам пользователей копии только фрагментов документов. Аналогичные ограничения действуют и в зарубежных библиотеках.

Программно-технологическая схема функционирования службы следующая: авторизованный пользователь производит поиск в БД «Сводный электронный каталог» и на основе поиска формирует заказ, который сразу из электронного каталога в режиме реального времени поступает в базу данных заказов библиотеки, читателем которой он является. Сотрудник библиотеки сразу его просматривает, координирует адресацию заказа и уже от имени библиотеки отправляет заказ в одну из библиотек консорциума для выполнения. Библиотека-держатель подтверждает выполнение заказа и выполняет его в соответствии с технологией электронной доставки, а именно: с использованием программ ARIEL или D2 отправляет библиотеке-держателю, а она, в свою очередь, пересылает его читателю. Все операции библиотекарь осуществляет в рамках одной программы АРМ «МБА». Основой для разработки технологии послужил стандарт ISO ILL . Так же был использован опыт ILL OCLC.

На практике выбор технологической модели службы зависит от конкретных обстоятельств, условий и задач конкретной библиотеки. Выбор

программного обеспечения тоже определяется условиями и возможностями библиотек. Каждая библиотека или объединение библиотек разрабатывает и внедряет собственную технологию получения заказов и доставки файлов заказчиком. Самой современной технологией является заказ копий через специальный программный модуль, совмещенный с поиском в базе данных. Основным преимуществом здесь является то, что пользователи могут инициировать запросы без участия персонала, а также прослеживать передачу и ход их выполнения. Высокоскоростные коммуникации, многообразие компьютеризированных систем и способов доставки документов — от доставки книг с помощью курьера до использования специализированных программ сканирования и доставки электронных документов (Ariel, D 2) помогают библиотекам наладить эффективный обмен ресурсами.

Одной из последних разработок является протокол SR/Z 39 50, включающий элемент заказа документа, и общий протокол МБА. Американские информационно-библиотечные сети RLG и OCLC объявили в 2001 г. о создании специальных программ обмена документами в рамках электронного МБА (RLG's ILL Manager, OCLC ILL) на основе протокола ISO ILL (10160, 10161, IPIG Profile), который позволяет перейти от старой централизованной модели обмена заказами к новой модели, которая даёт возможность взаимодействовать напрямую и работать с заказами в распределённой среде. Это гибкая динамичная система способна интегрировать и упрощать процессы заказа, отправки и предоставления документов, позволяя обслуживать клиентов лучше, быстрее и уменьшать себестоимость операций. С помощью этих программ библиотекари получают единую технологию работы, автоматизацию всех этапов обслуживания, единый набор навыков для работы. Эти программы имеют возможность поиска и заказа из разных сводных каталогов, доступных по протоколу Z 39 50. Они совместимы также с программой сканирования и пересылки электронных копий Ariel. Запуск программы сканирования осуществляется

прямо из ILL Manager. После сканирования программа автоматически меняет статус заказа на отправленный. Эта программа контролирует на равных запросы, сделанные вне программы, а также запросы, присланные по электронной почте.

Российские библиотеки в основном из-за отсутствия средств не могут приобрести это программное обеспечение. Программное обеспечение, аналогичное приведённому выше, создано в рамках консорциума «Корпоративная библиотечная система Санкт-Петербурга для науки и высшего образования (<http://www.ruslan.ru:8001/rus/>)».

ЭДД — это функциональная система, потенциально обеспечивающая равные возможности доступа к информации всем пользователям, независимо от места их жительства, социальной и профессиональной принадлежности. Число тех, кто желает воспользоваться услугами библиотек в удалённом режиме, возрастает. Но, как правило, ЭДД — это платный сервис, и это является одним из факторов, сдерживающих развитие ЭДД, особенно при расчете с индивидуальными заказчиками. Задача библиотечных специалистов — найти наиболее современные и комфортные формы организации такого обслуживания.

ЭДД — часть традиционной библиотечной технологии, основой которой является межбиблиотечный абонемент (МБА). Само понятие «МБА» на сегодняшний момент уже не отражает все процессы, происходящие в реальности, оно становится намного шире. Библиотеки заимствуют документы не только у библиотек, но и в других организациях, предоставляющих информацию. Службы МБА сегодня имеют возможность выполнить запрос на документ в электронном виде или в виде фотоконии и не требовать её возврата.

В настоящее время многие библиотеки разных типов сотрудничают на региональном уровне, реализуя использование совместных ресурсов для ведения единого каталога и межбиблиотечного обмена. В будущем, когда все документы будут электронными и будут доступны для всех, всюду,

круглосуточно, тогда уже не будет необходимости в службе межбиблиотечного абонементов (МБА/ЭДД). Однако на сегодняшний момент нет ни одной такой библиотеки, которая может приобрести все документы, для этого просто не хватает полок для их размещения и средств, а также каталогизаторов для их обработки. Поэтому библиотеки и сегодня, и завтра будут испытывать потребность в обмене ресурсами. Это сложный, комплексный, дорогостоящий технологический процесс, который идёт параллельно с созданием технологии корпоративной каталогизации и созданием национального сводного электронного каталога.

### **Виртуальная справка («Спроси библиотекаря»)**

Формы виртуального информационно-библиотечного обслуживания присутствуют практически во всех библиотеках.

**Виртуальное справочно-библиографическое обслуживание** — предоставление удалённым пользователям средствами электронной связи в ответ на разовый запрос библиографической и/или фактографической информации, в том числе ссылок на конкретные ресурсы Интернет.

**Виртуальная справка** — онлайн-справочная служба, выполняющая библиографические, тематические и фактографические запросы по всем отраслям знаний для удалённых пользователей. Виртуальная справка выполняется в режиме «Вопрос — ответ».

Виртуальная справочная служба является перспективным направлением в работе современных библиотек. К настоящему времени этот тип сервиса в технологическом аспекте получил наибольшее развитие.

**Виртуальная справочная служба (ВСС)** — это справочная служба, функционирующая с помощью электронных технологий, часто в реальном масштабе времени. Клиенты используют компьютеры и интернет-технологии для взаимодействия с персоналом службы без физического контакта.

Существуют два основных вида этого взаимодействия: асинхронное, осуществляемое посредством электронной почты и веб-формы запросов, и

*синхронное*, реализуемое в режиме реального времени на основе чат-технологий, а также видео- и телеконференций. Наибольшее распространение в российских библиотеках получило асинхронное обслуживание.

Основными принципами работы виртуальных справочных служб являются: общедоступность и бесплатность; оперативность выполнения запросов; обязательность выполнения принятых к работе запросов либо оповещения пользователя в случае отсутствия требуемой информации.

ВСС функционируют в веб-среде, и в основе их деятельности лежит взаимодействие в режиме «пользователь-посредник», при этом взаимодействие осуществляется посредством обмена текстовыми сообщениями. В качестве посредников выступают библиотечные специалисты, обычно специализирующиеся в отраслевом справочно-библиографическом обслуживании. Получаемые службой запросы архивируются для последующего анализа. Выявляются запросы, носящие повторяющийся характер, для формирования блока FAQ (Frequently Asked Questions — часто задаваемые вопросы).

О популярности и масштабах развития ВСС в зарубежных странах свидетельствует количество ссылок на них в поисковых системах Интернета. По данным на 2022 год, в Google на запрос «Спроси библиотекаря» (Ask a librarian) свыше 6,4 млн ссылок на соответствующие страницы. Анализ порталов национальных библиотек мира показывает, что практически в каждой из них организована ВСС.

Современной мировой тенденцией развития ВСС является создание корпоративных (сводных) справочных служб. Уже в 2009 году в мире количество только национальных и международных корпоративных виртуальных справочных служб, объединяющих от нескольких библиотек до сотен, приближалось к ста.

Одним из наиболее ярких примеров подобных проектов является глобальная библиотечная справочная сеть **QuestionPoint**. В настоящее время

она объединяет более 2 тыс. библиотек в различных странах мира, в том числе многие национальные библиотеки. Пользователи имеют возможность задать вопрос на сайте той библиотеки, которая подписалась на услуги QuestionPoint, и получить ответ.

Русскоязычным пользователям во Всемирной сети предоставляют услуги виртуальные справочные службы, размещённые на сайтах национальных, публичных, вузовских библиотек России, Беларуси, Казахстана. Примерами корпоративных проектов виртуального справочного обслуживания в этих странах могут служить Виртуальная справочно-информационная служба публичных библиотек (ВСИС ПБ) и Корпоративная виртуальная справочная служба универсальных научных библиотек (ВСС КОРУНБ).

**ВСИС ПБ** — международный проект, объединяющий 27 российских, 2 украинские и 1 казахскую библиотеки. Проект возник на базе первой в Рунете «Виртуальной справки», созданной в 2000 году специалистами РГБМ. ВСИС ПБ обладает рядом особенностей, отличающих её от аналогичных зарубежных виртуальных служб. Пожалуй, главной из них является публичный характер задаваемых вопросов. Все вопросы сразу после того, как их задали, появляются на соответствующей странице Справки, там же через некоторое время (как правило, в течение 1 дня) появляются ответы. Вход в ВСИС ПБ осуществляется как с портала «LIBRARY.ru», так и с сайтов всех библиотек-участников. Обращение в ВСИС ПБ и получение ответа для всех пользователей бесплатно. Пользователи могут задавать вопросы на русском либо английском языках. Есть и ряд ограничений для пользователей. Справка работает 5 дней неделю — по будням. Чтобы посетители Справки, живущие в различных часовых поясах, могли активно участвовать в работе Справки, общее количество вопросов, которые могут быть заданы в течение одного дня, делится на две части. Первая часть вопросов может быть задана пользователями после 0:00, а вторая часть — после 12:00 (всё — по московскому времени).

**ВСС КОРУНБ** была создана в 2007 году и представляет собой распределённую онлайн-справочную службу, функционирующую при организационно-методической поддержке РНБ, объединяющую 25 российских универсальных научных библиотек и Национальную библиотеку Беларуси. ВСС КОРУНБ выполняет разовые запросы удалённых пользователей, связанные с поиском библиографической, фактографической и полнотекстовой информации по всему спектру тематических направлений. Запросы принимаются на русском, белорусском и казахском языках.

**ВСС ДВГНБ** создана в 2011 году ([www.fessl.ru/spravka/](http://www.fessl.ru/spravka/)). Она относится к асинхронным службам, т. к. ответ пользователь получает в течение 2–3 дней и он отправляется через электронную почту на электронный адрес пользователя. Ресурсная база ВСС: универсальный 3 миллионный фонд ДВГНБ; справочно-библиографический аппарат (на традиционных и электронных носителях информации); приобретённые и собственной генерации библиографические БД; информационные ресурсы Интернет; справочно-правовые системы. Так, за 2023 год отделом краеведческой литературы было выполнено 700 справок, и удалённо через сеть Интернет 145 (библиографических, тематических, адресных, уточняющих, фактографических), но, в первую очередь, библиографических, что связано с поступающими запросами, демонстрирующими стойкий спрос именно на библиографическую информацию.

### **Виртуальный читальный зал**

**Виртуальный читальный зал (ВЧЗ)** — онлайн-служба библиотек, предназначенная для организации доступа удалённых пользователей к информационным ресурсам.

ВЧЗ представляет собой онлайн-форму сотрудничества библиотек с вузами, другими библиотеками и различными организациями, при которой удалённый доступ к электронным ресурсам библиотеки осуществляется с автоматизированных рабочих мест, расположенных в помещении



организации-партнера так, как если бы читатели этой организации физически находились в библиотеке. Эта услуга предназначена только для организаций, заключивших с библиотекой соответствующий договор. Виртуальные читальные залы не организуются для индивидуальных пользователей. Наиболее известными виртуальными читальными залами являются виртуальные читальные залы Национальной электронной библиотеки, Президентской библиотеки им. Б. Н. Ельцина, а также электронной библиотеки диссертаций (ЭБД) Российской государственной библиотеки (РГБ), функционирующей с декабря 2003 года в рамках программы «Виртуальный читальный зал».

ВЧЗ предоставляют удалённым пользователям доступ к полным текстам диссертаций и авторефератов, коллекциям научной и учебной литературы, нотам и картам, рукописям и периодике, старопечатным книгам и изоматериалам, находящимся в электронной форме, что даёт уникальную возможность многим читателям получить интересующую их информацию, не покидая своего города. Все материалы — в высоком разрешении. Коллекция доступных изданий регулярно пополняется новыми цифровыми копиями. Заключаются лицензионные договоры с правообладателями. Становятся доступны обязательные экземпляры печатных изданий в электронной форме.

По данным на 2022 год, в России более 17 000 библиотек, в которых есть **электронные читальные залы (ЭЧЗ)** — специальные компьютеры с доступом к архивам. Также известно, что виртуальные читальные залы РГБ работают в 80 библиотеках России и 20 библиотеках стран СНГ и дальнего зарубежья. В 2022 году новые виртуальные читальные залы РГБ открылись в организациях Ташкента (Узбекистан), Бишкека (Кыргызстан), институтах Приднестровья, Донецка, Донбасса. Расширение сотрудничества с библиотеками ближнего зарубежья стало возможным благодаря совершенствованию качества удалённого доступа к электронным ресурсам РГБ в рамках проекта «Виртуальные читальные залы Российской государственной библиотеки».

Виртуальные читальные залы предоставляют возможность доступа пользователям библиотек к полнотекстовым документам. Это и авторитетные информационные ресурсы, и сайты, и электронные библиотеки.

**ДВГНБ** является частью национальной информационной системы России — она входит в число участников Национальной электронной библиотеки (г. Москва), подключена к ресурсам Президентской библиотеки имени Б. Н. Ельцина (г. Санкт-Петербург), виртуальные читальные залы этих библиотек используются читателями в Хабаровском крае.

Помимо этого, для читателей ДВГНБ доступны сетевые удалённые ресурсы — базы данных, размещённые на удалённых серверах и доступные через Интернет: НЭБ, РГБ, ИНИОН, РНБ, «Библиотека NON-FICTION», «Университетская библиотека онлайн», «ArtPortal «Мировая художественная культура»», EastView, Grebennikon, «БиблиоРоссика», «Рукопт», «Polpred.com. Обзор СМИ», Znanium.com, «ЛитРес», база данных АРБИКОН, eLIBRARY.RU и др. Подписные ресурсы ДВГНБ отличаются широким охватом как отечественных, так и зарубежных источников, дают пользователям доступ к научным журналам, монографиям и другим источникам. ДВГНБ предоставляет каждому желающему возможность воспользоваться разнообразными удалёнными электронными ресурсами, как открытого доступа, так и ресурсам ограниченного доступа из стен библиотеки. Доступ к ресурсам для читателей является бесплатным.

### **Виртуальный центр правовой информации**

Правовое просвещение населения — залог успешной реализации важных государственных реформ. От того, знают ли люди свои права и обязанности, информированы ли они о правовых актах, принимаемых законодательной властью — во многом зависит социально-экономическая ситуация в стране. Цены, налоги, льготы, социальная защита и вопросы их правового регулирования интересуют сегодня всех, поэтому активно

развивается государственная система распространения правовой информации через СМИ, официальные издания и каналы коммуникации.

Важную роль в формировании правовой культуры граждан выполняют библиотеки, информируя население по таким социально значимым проблемам, как жилищно-коммунальное обслуживание, получение пенсий, льгот и всевозможных компенсаций. В этой связи совместными усилиями Федерального агентства правительственной связи и информации при Президенте РФ (ФАПСИ), Минкультуры России и региональных властей было найдено близкое к оптимальному решение по использованию публичных библиотек в качестве мест общественного доступа к информации и построения на их основе Общероссийской сети публичных центров правовой информации (ПЦПИ) (<http://www.pcrpi.ru>). Этот проект стартовал в 1998 году.

Развитие сети публичных центров с использованием единой информационно-технической базы реально способствует созданию единого информационно-правового пространства в нашей стране путём объединения региональных и муниципальных баз данных, в том числе за счёт взаимодействия органов местного самоуправления и библиотек. При этом реализуется действенный механизм реализации конституционного права граждан на доступ к правовой информации, в том числе к официальным текстам документов федерального, регионального и муниципального уровней.

В этой работе принимают участие не только библиотеки Минкультуры России и местных органов власти, но и библиотеки учебных заведений Минобразования России, МВД России, Минобороны России и ряда других заинтересованных федеральных органов исполнительной власти, а также государственных органов. К процессу создания ПЦПИ со временем присоединились и участники негосударственного сектора правовой информатизации. В разделе «Публичные центры правовой информации» официального интернет-портала правовой информации ([pravo.gov.ru/pcpi](http://pravo.gov.ru/pcpi))

указано по состоянию на декабрь 2020 г.: «Публичные центры правовой информации — это пункты свободного бесплатного доступа граждан к правовой информации в электронном виде. В России — 63 178 центров. За рубежом — 122 центра (в государствах СНГ и государствах дальнего зарубежья они называются «центрами публичного доступа к правовой информации Российской Федерации»)). В то же время на датированной 16.05.2019 странице «К 20-летию центров правовой информации» сайта Рязанской областной универсальной научной библиотеки имени Горького содержится следующая информация: «В России насчитывается 75 тысяч центров правовой информации, открытых на базе библиотек, судов, адвокатских палат, учебных заведений». Эта цифра прозвучала в сообщении Эммы Восканян, заведующей отделом официальных и нормативных изданий Российской государственной библиотеки, директора Межрегионального объединения публичных центров правовой информации.

Помимо правовой информации, сеть ПЦПИ обеспечивает гражданам России свободный и удобный доступ и к иной социально значимой информации: деловой, экологической, образовательной, культурной и др. Кроме того, созданы центры и за пределами России, которые обеспечивают нашим соотечественникам за рубежом и гражданам других стран (Азербайджан, Болгария, Венгрия, Индия, Италия, Ирландия, Казахстан, Кипр, Киргизия, Узбекистан, Украина, Франция) доступ к тому же объёму информации, а также к информации об основных аспектах политической, экономической и общественной жизни России (<http://www.ifar.ru/pcpi>).

**Виртуальный центр правовой информации (ВЦПИ)** — структурное подразделение на базе библиотек, призванное качественно удовлетворять потребности всех заинтересованных лиц в актуальной правовой информации, предоставляя им открытый доступ к электронным информационно-правовым ресурсам и оказывая помощь в поиске.

**Центр правовой информации (ЦПИ)** осуществляет справочно-информационное обслуживание пользователей (физических и юридических

лиц) к массиву документов правового характера, представленному в фонде библиотеки, ресурсах Интернет, других базах данных.

ВЦПИ фактически является правовой справочной службой, функционирующей с помощью сетевых компьютерных технологий. Этот сервис предоставляет пользователям оперативную информацию о правовых информационных ресурсах, которыми располагает библиотека; наиболее значимых интернет-ресурсах правовой тематики; деятельности публичных центров правовой информации (ПЦПИ); виртуальных юридических службах и консультациях; консультации специалистов ПЦПИ по вопросам организации их деятельности и обслуживания пользователей. Доступен архив выполненных запросов, а также представлены адреса сайтов бесплатных виртуальных юридических служб и консультаций юристов.

**ЦПИ ДВГНБ** был создан в 2003 году с целью удовлетворения потребностей в правовой информации населения Хабаровского края. Пользователям предоставлен доступ к справочной правовой системе «Консультант Плюс» и официальному интернет-порталу правовой информации (<http://pravo.gov.ru/>).

Основными задачами ЦПИ ДВГНБ являются:

- создание условий для реализации права граждан на доступ к информации, обеспечение полной и достоверной правовой информацией;
- оказание помощи пользователям в поиске необходимой правовой информации, проведение консультаций по поиску необходимых законодательно-правовых актов;
- актуализация и поддержание правовых информационных ресурсов в актуальном состоянии;
- повышение правосознания и правовой культуры граждан.

### **Информатизация библиотек как основа онлайн-обслуживания**

**Информатизация библиотек** — это их автоматизация, снабжение их программным обеспечением, формирование электронных информационных

ресурсов и предоставление доступа к ним, в т. ч. в режиме онлайн. Основным прикладным программным обеспечением библиотек являются автоматизированные библиотечные системы (АБИС), направленные на управление ресурсами и организации доступа к ним пользователей библиотеки.

АБИС возникли на основе естественного расширения возможностей и задач электронных библиотечных каталогов, позволяли создавать и вести электронные каталоги, различаясь при этом форматами представления библиографических данных, информационно-поисковыми средствами и лишь частично соответствовали действующим в то время международным стандартам и форматам для обмена информацией, а также могли эксплуатироваться только в локальных сетях и не поддерживали технологию Интернета. Это было следствием отсутствия государственной координации автоматизации библиотек.

В связи с тем, что принятые до 2014 года и позднее государственные программы в области информатизации никак не затрагивали концептуальные основы автоматизации библиотек, в настоящее время всё еще существует значительное многообразие АБИС в библиотеках страны. Это связано с тем, что вопросы их приобретения, установки и дальнейшего развития каждая библиотека до сих пор решает самостоятельно. На сегодняшний день эксплуатируются различные АБИС, среди которых российские ИРБИС, MARC-SQL; АБИС «Президентская библиотека»; АБИС «Руслан», АИБС «OPAC-Global» (первая в России система, реализованная на базе облачных технологий). Сегодня OPAC-Global может удовлетворить любые потребности библиотек, включая реализацию революционной технологии «Электронный абонемент», которая позволяет перевести полностью традиционные фонды в цифровую форму и предоставить к ним удаленный доступ через Интернет с соблюдением российского законодательства.). Есть и другие: белорусские АБИС НББ, ALIS WEB, французская «Liber» и пр.

В распоряжении Правительства РФ от 13.03.2021 № 608-р «Об утверждении Стратегии развития библиотечного дела в РФ на период до 2030 г.» в п. 3 «Развитие информационных технологий и цифровая трансформация деятельности библиотек» указано на то, что «Быстрый темп проникновения цифровых технологий во все сферы жизни современного общества, изменение способов производства и потребления информации влечёт за собой изменение моделей информационно-библиотечного обслуживания пользователей. С одной стороны, библиотеки остаются хранителями накопленных знаний в традиционном бумажном формате, с другой — стремительно развивающиеся процессы цифровизации требуют от библиотек разработки и внедрения принципиально новых форматов хранения и методов работы с ними.

Следствием цифровой трансформации библиотек должны стать:

- перевод основных процессов, обеспечивающих жизнедеятельность библиотек, на цифровые технологии;
- формирование цифровой среды библиотеки, ориентированной на потребности разных групп населения;
- выравнивание ситуации по активности и уровню цифровизации библиотек по сравнению с другими учреждениями культуры и науки;
- формирование у IT-сообщества отношения к библиотеке как к равноправному и перспективному партнёру, встраивание библиотек в цифровую среду.

Наряду с традиционными печатными изданиями должно осуществляться пополнение библиотечных фондов электронными документами, российскими и зарубежными удаленными информационными ресурсами (базами данных, электронными библиотеками и др.).

Реализация указанного направления предусматривает:

- глубокую цифровую трансформацию деятельности библиотек;
- создание и развитие национального цифрового библиографического ресурса;

– разработку государственных цифровых систем и цифровых платформ для совместной работы библиотек всех уровней;

– объединение библиотечных, архивных и музейных информационных ресурсов в единое национальное цифровое культурное пространство на основе связанных данных;

– обеспечение развития информационной инфраструктуры для равного доступа пользователей библиотек к государственным услугам, информации о культурной, духовной, научной, экономической жизни общества, пространству знаний в электронной среде в том числе с использованием возможностей электронного правительства и Национальной электронной библиотеки.

Механизмами решения основных задач Стратегии в части развития информационных технологий и цифровой трансформации деятельности библиотек являются:

– разработка ведомственного проекта цифровизации деятельности библиотек;

– разработка единых стандартов, на основе которых может быть обеспечена возможность взаимодействия автоматизированных библиотечных систем и автоматизированных систем учета и распространения книжной продукции и периодики;

– обеспечение общедоступных библиотек страны качественным широкополосным доступом к сети «Интернет», в том числе обеспечение технической возможности подключения и субсидирование оплаты услуг связи;

– формирование программно-аппаратных комплексов библиотек в соответствии с современным уровнем технологического развития, международными и национальными стандартами информационной отрасли;

– разработка и внедрение облачной платформы и технологических стандартов стационарного и дистанционного информационно-библиотечного обслуживания;



– внедрение модели открытой библиотеки (OPEN+), предполагающей продлённое время работы библиотеки (в том числе без участия библиотекаря), на основе применения современных технологий самообслуживания;

– разработка системы «одного окна» для доступа библиотек к единой ресурсной базе;

– развитие цифрового присутствия библиотек в физическом пространстве внешней среды через инфокиоски и другие визуальные и звуковые элементы;

– формирование проактивного подхода к обслуживанию пользователей библиотек, направленного на опережение потребности читателя;

– разработка и внедрение методов автоматической классификации и предметизации полнотекстовых ресурсов с использованием методов искусственного интеллекта;

– повышение квалификации и профессиональной переподготовки кадров для цифровой трансформации деятельности библиотек».

В настоящее время на государственном уровне реализуются меры по унификации всего библиотечного прикладного программного обеспечения, размещению программно-технических средств, информационных ресурсов и информационных систем на платформе.

Это позволит расширить возможности библиотек по созданию корпоративных (сводных) информационных ресурсов и услуг, обеспечить открытость и доступность информационных систем для пользователей всей сети библиотек страны, широко использовать международные стандарты, открытые форматы, протоколы и схемы обработки информации, единые методические решения среди библиотек, получить качественно новые возможности в отношении надёжности и объёмов хранения данных.

В первую очередь речь идет об использовании для автоматизации библиотечной и информационной деятельности облачных технологий. В настоящее время в мире существует большое количество облачных сервисов,

которые предоставляют услуги в различных сферах деятельности, в том числе и библиотечной. Обладая лишь терминалами, подключенными к облачному комплексу информационно-технологических систем через Интернет, библиотеки смогут использовать в своей деятельности современную полнофункциональную АБИС и другие программные продукты. Иностраный опыт подтверждает эффективность такого подхода.

### **Заключение**

Современные информационные технологии оказывают главенствующее влияние практически на все отрасли человеческой деятельности. Не являются исключением и библиотечные системы. Компьютерные технологии значительно обогатили традиционные библиотечные сервисы, позволили сделать поиск необходимой библиотечной информации более эффективным, быстрым и удобным. Библиотеки во всем мире перестраивают свою деятельность в соответствии с требованиями информационного века. Меняются традиционные библиотечные технологии, формы обслуживания, принципы взаимодействия библиотек друг с другом. Одной из современных тенденций является объединение усилий библиотек для реализации отдельных технологических процессов. Наиболее ярко это выразилось в появлении и широком распространении технологий корпоративных каталогизации и справочного обслуживания, а также совместного доступа к онлайн-удалённым ресурсам.

Бурное развитие компьютерных и сетевых технологий позволяет библиотекам на качественно новом уровне удовлетворять информационные потребности пользователей, в частности — предоставить возможность для получения доступа к информационным ресурсам и услугам в сетевом режиме. Реальностью становится удалённое обслуживание пользователей, которым предоставлена возможность получать библиотечные услуги, не приходя в библиотеку, непосредственно с рабочего места или прямо из дома. При этом посещаемость виртуальных библиотечных служб значительно

превосходит посещаемость их реальных библиотечных аналогов. Ориентирование библиотечной работы не только на реального, но и на виртуального читателя расширяет аудиторию библиотеки до глобальных масштабов.

Онлайновые сервисы современных библиотек являются востребованной формой обслуживания удалённых пользователей в сетевой среде, активно развивающейся во многих библиотеках. Несомненно, появление виртуального обслуживания существенно сократило время получения услуг библиотеки читателем, что в современном темпе жизни немаловажно. Появилась возможность удалённого обслуживания одновременно практически неограниченного количества читателей.

#### **Список источников**

1. Анферов, А. А. Цифровые трансформации HR-процессов в учреждениях культуры / А. А. Анферов // Культура: управление, экономика, право. — 2021. — № 2. — С. 42–46.
2. Арменкова, О. А. Информационное обслуживание в электронной среде / О. А. Арменкова // Вестник Дальневосточной государственной научной библиотеки. — 2020. — № 2 (87). — С. 23–25. — Текст : электронный // Дальневосточная государственная научная библиотека : [сайт]. — URL: [http://vestnikdvgnb.ru/pdf/archive/VEST\\_87\\_2020.pdf](http://vestnikdvgnb.ru/pdf/archive/VEST_87_2020.pdf) (дата обращения: 10.09.2024).
3. Бондаренко, Е. Справочно-библиографическое обслуживание в виртуальной среде / Е. Бондаренко, А. Дикая // Наука и инновации. — 2020. — Т. 211. — № 9. — С. 82–83.
4. Емельянова, Е. В. Электронные библиотечные системы (ЭБС) как один из ресурсов повышения качества библиотечного обслуживания / Е. В. Емельянова, Н. Р. Шестаков // Науч. палитра. — 2018. — № 1. — С. 55–62.

5. Жабко, Е. Д. Обслуживание пользователей в среде электронных библиотек: современное состояние и тенденции развития / Е. Д. Жабко // Библиография. — 2019. — № 1. — С. 3–13.
6. Методические рекомендации для работы библиотек в онлайн-режиме : метод. пособие. — Первомайск : [Б. и.], 2020. — 12 с.
7. Онлайн-сервис современных библиотек : метод. пособие / Национальная библиотека Республики Адыгея ; научно-методический отдел; [сост. Н. М. Ципинова]. — Майкоп, 2021. — 25 с. — (Серия «В папку методиста»).
8. Онлайн-сервисы в работе библиотек. — Текст : электронный // Музыка и культура : единая информационная система : [сайт]. — URL: <https://bit.ly/35SR3Bf> (дата обращения: 25.09.2024).
9. Шульга, О. Р. Электронная доставка документов в библиотеках / О. Р. Шульга // Информ. бюл. РНТБ. — 2017. — № 3. — С. 66–74.
10. Цифровые инструменты и сервисы, или Педагогам и библиотекарям в помощь. — Текст : электронный // Навигатор образования Владимирской области : [сайт]. — URL: <https://bit.ly/35VSZJg> (дата обращения: 25.09.2024).