

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Томский университет систем управления и радиоэлектроники

Кафедра радиоэлектроники и защиты информации

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

\_\_\_\_\_ М.Т. Решетников

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2003 г.

## О Т Ч Е Т

о научно-методической работе

### **«ПРЕОБРАЗОВАНИЕ БИБЛИОТЕКИ ВУЗА В СОВРЕМЕННЫЙ ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЦЕНТР»**

Научный руководитель,  
зам. заведующего кафедрой РЗИ,  
доцент

В.П. Пушкарев

Исполнители

ст. преподаватель

А.С. Карауш

Инженер

Т.В. Муратова

## АННОТАЦИЯ

отчета по НМР кафедры радиоэлектроники и защиты информации за 2003 г.  
«Преобразование библиотеки вуза в современный информационный центр»

Рассмотрена деятельность библиотеки университета в качестве информационного центра. Представлены основные вопросы преобразования библиотеки в информационный центр. Предложена схема позиционирования библиотеки в информационном процессе вуза, в том числе в учебном процессе.

Определены и описаны технические и организационные моменты библиографического информационного центра. Представлены условия развития структурных составляющих и способы оптимизации библиотеки вуза.

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ .....	4
<b>1. ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ БИБЛИОТЕКИ ВУЗА.....</b>	<b>6</b>
1.1. Назначение, современное состояние и перспективы развития библиотеки вуза .....	6
1.2. Информационная деятельность библиотек.....	9
1.3. Роль автоматизированной библиотечной системы в существовании информационного центра .....	10
<b>2. ПРЕОБРАЗОВАНИЕ БИБЛИОТЕКИ ВУЗА В ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЦЕНТР.....</b>	<b>14</b>
2.1. Библиотека вуза – элемент современного учебного процесса.....	14
2.2. Справочно-библиографическое обслуживание в информационном центре.....	16
2.3. Электронные ресурсы в библиотеке – информационном центре.....	17
2.4. Электронная доставка документов .....	18
2.5. Библиотечный маркетинг и фандрейзинг .....	22
2.6. Требования пользователей к информационному центру .....	26
2.7. Информационная культура в контексте информатизации образования....	27
2.8. Обучение персонала информационного центра .....	28
<b>ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....</b>	<b>30</b>
<b>СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ .....</b>	<b>33</b>

## ВВЕДЕНИЕ

На рубеже XX и XXI веков в связи с поиском оптимальных путей вхождения в информационное общество начали активно дискутироваться вопросы о пересмотре концептуальных основ развития библиотечного дела. Решение такой сложной проблемы требует использования методологии системного анализа, что предполагает исследование предметной области не только как самостоятельной структуры, но и как составляющей большей системы. Для библиотечной сферы структурой более высокого уровня является система документальных коммуникаций, которая ныне включает следующие компоненты “автор — типография — распространение документов — библиотека и/или информационный центр — пользователь” [27, 34, 41, 42].

На протяжении тысячелетней истории развития библиотек основой их работы по удовлетворению информационных потребностей пользователей выступал *библиотечный фонд* – “собрание различных документов, подобранное в соответствии с профилем [библиотеки], задачами, интересами и запросами читателей, организованное определенным образом, хранимое длительное время для полного, качественного и оперативного использования”. Однако в свете установок информатизации главной задачей библиотек становится создание максимально благоприятных условий для удовлетворения информационных потребностей своих пользователей на основе *информационных ресурсов*. Ограниченность даже самого богатого локального библиотечного фонда становится все более очевидной, а внедрение современных образовательных технологий, требующее привлечения широкого спектра информационных источников нового типа, дополнительно стимулирует процессы информатизации вузовских библиотек. Понятие *библиотечный фонд* трансформируется в более конструктивное и соответствующее современной миссии библиотеки понятие *информационных ресурсов*. О такой трансформации свидетельствует опыт университетских библиотек США, среди библиотек мира выступающих признанными лидерами в области внедрения информационных технологий. В их функционировании в последние два десятилетия произошли кардинальные перемены, результатом которых стало изменение ожиданий современных пользователей академических библиотек США, их взглядов на задачи библиотек.

Пользователей уже не интересует, есть ли в фондах библиотек тот или иной документ, а им важно, откроют ли для них библиотеки *доступ* к нужной информации. Будет ли это сделано через традиционную книгу в фонде, или через онлайн-овую полнотекстовую базу данных, или через оперативную электронную доставку документа, или через доступ к “свободному” Интернету, становится не столь существенным для пользователей, гораздо важнее для них скорость и удобство в получении информации. Ориентация на оперативное получение нужной информации реализуется в концепции библиотек как “информационных ворот” (information gateway) и веб-сайтов библиотек как “информационных порталов” (information portals) [2, 3, 11, 35, 38, 51]. Такое понимание вузовских библиотек очень близко по духу и к пониманию совре-

менных образовательных технологий, предполагающих беспрепятственное свободное оперирование широким спектром информационных источников независимо от их формата.

Информатизация различных сфер человеческой деятельности способствует росту потоков финансовой, технико-экономической, технологической, производственной информации, а также порождает новые формы использования этой информации. Информация рассматривается как один из главных видов ресурсов, определяющих экономический статус государства. В соответствии с этим с конца семидесятых годов начались исследования в области управления информационными ресурсами (information resources management или information management). В последние годы вместо терминов “информация” и “информационные ресурсы” все чаще стали употреблять термин “ресурсы знаний” (knowledge resources), а информационные работники стали называться “специалистами по знаниям” (knowledge officers) [4, 34, 42].

В срезе развития библиотеки вуза как информационного центра всех документальных ресурсов вуза, сосредоточенных в настоящее время в филиалах библиотеки, кабинетах курсового проектирования, отраслевых залах кафедр и пр., следует отметить факт отсутствия моделей и технологий для создания единого информационного центра вуза, где бы имелась информация о ресурсе или документе, в т.ч. электронном, порожденном или используемом в вузе. Данная проблема требует решения, поскольку при невозможности профессорско-преподавательским составом и студентами провести поиск по ресурсам, изданным и имеющимся в вузе, ведет к дополнительным неэффективным расходам средств, при этом в ряде подразделений возникает иллюзия отсутствия использования информационных источников студентами и преподавателями. Однако, при использовании современных подходов и технологий к предоставлению и поиску информации происходит переосмысление как роли библиотек и кабинетов курсового проектирования, так роли информации и электронных документов в процессе обучения, в т.ч. дистанционного.

Таким образом, информация является в настоящее время ресурсом, играющим доминирующую роль в системе глобального мирового развития. Серьезная конкуренция, наблюдаемая на информационном рынке, диктует необходимость отслеживания тенденций рынка с целью своевременного занятия новых сегментов, а также совершенствования систем представления информации и способов ее доведения до потребителей.

Легкость вхождения в рынок системной интеграции создает благоприятные предпосылки для участия библиотек в проектах системной интеграции в качестве информационных аналитиков, что является для научно-технических библиотек особенно важным, поскольку открывает возможности выхода на новый рынок.

# **1. ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ БИБЛИОТЕКИ ВУЗА**

## **1.1. Назначение, современное состояние и перспективы развития библиотеки вуза**

Информационная инфраструктура вузов включает специализированные информационные центры, справочные агентства, службы предоставления различного рода информации и библиотеки. Значение библиотек в эпоху внедрения современных компьютерных технологий возрастает. Это обусловлено, прежде всего, их доминирующей функцией основных держателей документных и электронных массивов. Это позволяет библиотекам оставаться незаменимым источником предоставления документов и информации для различных категорий пользователей.

Библиотека вуза – структурное подразделение высшего учебного заведения, осуществляющее библиотечно-информационное обеспечение учебной и научно-исследовательской деятельности вуза, а также центр распространения знаний, духовного и интеллектуального общения, культуры. Университетские (вузовские) библиотеки функционально ориентированы на обеспечение образовательной деятельности, составляют отдельный тип библиотек.

В типологическую модель этих библиотек используют следующие признаки.

Виды комплектуемых документов.

Группы пользователей включают профессорско-преподавательский состав, сотрудники университетов и студенты.

Виды деятельности пользователей информации (учебной, образовательной, научной).

Виды услуг, предоставляемых пользователям (читальные залы, абонемент, доступ к информационным технологиям);

Масштабы деятельности (университет, город, регион).

Форма собственности (государственная или негосударственная).

В своей деятельности библиотеки руководствуются законами РФ о библиотечном деле, об информации, информатизации и защите информации, постановлениями, приказами и другими нормативными актами органов управления высшими учебными заведениями, уставом вуза.

Основные задачи вузовской библиотеки.

Полное и оперативное библиотечное и информационно-библиографическое обслуживание всех категорий пользователей вуза в соответствии с их информационными запросами на основе широкого доступа к любым фондам библиотеки.

Формирование библиотечного фонда в соответствии с профилем вуза; организация и ведение справочно-библиографического аппарата и баз данных.

Воспитание информационной культуры: привитие навыков пользования книгой, библиотекой; реализация программы подготовки читателей для работы в автоматизированном режиме;

Предоставление информационно-библиотечных услуг с применением всех форм технического оснащения библиотеки и компьютеризации библиотечно-информационных процессов;

Координация деятельности с другими библиотеками, органами научно-технической информации и другими учреждениями для более полного удовлетворения потребностей читателей в литературе.

Основными видами деятельности библиотек являются.

*Организация* дифференцированного обслуживания пользователей в читальных залах, на абонементных пунктах и других пунктах выдачи.

*Организация* для студентов и аспирантов вуза занятий по основам информатики, библиотечного дела и библиографии.

*Проведение* научных исследований и методической работы по вопросам, связанным с улучшением библиотечного и информационно-библиографического обслуживания, изучением книжного фонда, совершенствованием библиотечного процесса.

*Проведение* научно-исследовательской, методической работы (аналитической, организационной, консультационной) по совершенствованию всех направлений деятельности библиотеки.

*Организация* системы повышения квалификации библиотечных работников.

*Сотрудничество* с библиотеками на местном и региональном уровнях; сотрудничество с зарубежными учреждениями и организациями; участие в разработке и осуществлении международных программ различных областях библиотечного дела.

Несмотря на значительные достижения в организации работы, в библиотеках еще много нерешенных проблем. Наиболее острыми проблемами являются:

**технологические**, когда самые трудоемкие и человекозатратные процессы и операции по-прежнему решаются вручную, несмотря на значительные затраты на приобретение дорогостоящей техники.

**эргономические**, когда значительно возросшие по сравнению с 1980-ми гг. физические и психологические нагрузки сотрудников библиотек вступают в вопиющее противоречие с условиями их труда.

**кадровые**, когда современные задачи развития вузовских библиотек не находят эффективного решения по причине низкой заработной платы и мотивации труда сотрудников, отсутствия у них соответствующей квалификации, попросту старения. В то же время созданные государством специальные

высшие и средние учебные заведения с целью формирования штатов библиотек почти прекратили поставку молодых специалистов в вузовские библиотеки.

**экономические**, когда требования к уровню обслуживания читателей и сложность решаемых библиотекой задач возрастают, а объемы финансирования основной деятельности вузовских библиотек снижаются, равно как и доля расходов библиотек в бюджете вуза, в чем повинны сами же директора библиотек вузов. Ведь сегодня деньги вкладываются, прежде всего, в перспективные идеи и директоров библиотек, умеющих вопреки всему реализовать задуманное.

**информационные**, когда традиционные технологии, решенные на «бумажно-деревянном» уровне, уже не удовлетворяют современным требованиям, а новые информационные технологии и формы обслуживания читателей крайне медленно и в усеченном виде входят в практику вузовских библиотек.

**содержательные**, когда из-за мизерности зарплаты, слабохарактерности и недалёковидности библиотекарей сверхнормативные платные услуги и разнообразные компенсационные меры, осуществляемые библиотекарями за дополнительную плату в рабочее время, постепенно и уверенно вытесняют основную бесплатную библиотечно-библиографическую деятельность.

Библиотеки вузов, как и любые библиотеки России, испытывают сейчас огромные трудности в пополнении фондов. Возможно, что эти трудности пока не позволяют оценить в должной мере важность вставшей перед ними проблемы недостаточно высокого информационного потенциала и соответствия современным требованиям высшей школы. Уже сейчас сотрудники данных библиотек все чаще сталкиваются с необходимостью удовлетворения информационных потребностей нового уровня.

Первоочередной целью вузовской библиотеки становится получение доступа в Интернет и приобретение современных машиночитаемых информационных продуктов. Доступ в Интернет далеко не означает обладание профессиональными умениями работы с его ресурсами. Стать квалифицированными посредниками между пользователями Интернет в плане поиска информации для исследовательской и учебной деятельности, максимально использовать Интернет для решения своих профессиональных библиотечных проблем – это очень непростые задачи для вузовских библиотек. Для полноценного существования в мировом сообществе от библиотек вузов требуется открыть доступ к своим коллекциям, предоставляя в пользование как электронные каталоги на свои фонды, так и оригинальные базы данных собственной генерации.

Библиотеки вузов в процессе перехода к новым технологиям должны учитывать тенденции развития высшего образования и занимать активную позицию в этом процессе. Общий курс развития вузовских библиотек следует строить с учетом того, что одним из перспективных вариантов использования современных технологий для доступа к информационным ресурсам являются электронные библиотеки.

Электронная библиотека – это распределенная информационная система, позволяющая надежно сохранять и эффективно использовать разнообразные коллекции электронных документов, получаемых в удобном для конечного пользователя виде через глобальные сети передачи данных.

Думается, что выход из сложившейся ситуации лежит в русле общих современных тенденций развития библиотечного дела и связан с использованием уже опробованных в мировой библиотечной практике средств. Это – внедрение компьютерных информационных технологий и на их основе вхождение библиотеки вуза в качестве полноправного участника в единое информационное пространство.

## 1.2. Информационная деятельность библиотек

Информационная деятельность библиотек сегодня достаточно разнообразна и может быть классифицирована по следующим направлениям:

- **библиотека – центр информации по новым изданиям**, включая НТИ и оперативную прессу. Действительно, пользователи библиотечных услуг, особенно в регионах только здесь, в областной, городской или центральной районной библиотеке с гарантией полноты могут получить информацию о вновь вышедших изданиях, на основе печатных или электронных справочных и рефератных изданий получить информацию о новостях в области НТИ, нормативных документах, выходящих газетах и т.д.;
- **библиотека – центр правовой информации**. Об этом уже сказано и написано немало; важно отметить то, что сегодня читатели многих библиотек с уверенностью идут в библиотеку за информацией и текстами законов, постановлений, указов, другой правовой, юридической и нормативной информацией, которая подкреплена здесь же, на месте, документными первоисточниками;
- **библиотека – центр деловой и справочно-экономической информации**. Это – отдельная, актуальная и важная функция современной библиотеки, которая воплощается в жизнь с начала 90-х годов созданием в ряде библиотек страны кабинетов деловой информации. Сегодня во многих библиотеках созданы такие кабинеты (отделы), оборудованные компьютерами и упакованные справочной литературой, базами данных на CD-ROM и, во-многом уникальная специализированная, справочно-экономическая, и бизнес-информация доступна читателям и другим посетителям библиотеки, во многих случаях в единственном виде и в единственном месте;
- **библиотека – Интернет – центр**. Это одна из важнейших новых функций библиотеки, приобретенных за последнее время, прием с расширением зоны охвата Интернета расширяется и число пользователей Сети, приходящих все чаще и чаще только за этим в библиотеки. Интернет, обеспечивая доступность пользователей к мировым информационным

ресурсам, требует и соответствующей технической и методической поддержки и в этом смысле трудно представить себе более подходящую площадку, чем библиотеки. Интернет позволяет библиотеке предоставить своим читателям не только возможность работы с каталогами других библиотек и другими внешними информационными ресурсами, но и обеспечить доступ к разнообразной информации, не имеющей отношение к фондам библиотек, как то: новостной, аналитической, спортивной, коммерческой, развлекательной, полнотекстовой и др., но все это обуславливает уже другую проблему – проблему восприятия идентификации нового отношения “библиотека-читатель-документ” со всеми вытекающими отсюда последствиями методологического, научного, практического и образовательного плана;

- **библиотека – центр образовательной информации и образовательных технологий.** Эта функция библиотек еще только развивается, несмотря на отдельные глобальные проекты, т.к. замыкает в себе такие важные компоненты как:
  - библиотека как информационный центр по подготовке абитуриентов, аспирантов, соискателей и кандидатов на обучение в зарубежных университетах;
  - библиотека как информационно-образовательный институт, непосредственно реализующий на своей базе учебный процесс по различным формам обучения;
  - библиотека как площадка дистанционного обучения;
  - библиотека информационно-справочная система по различным образовательным мероприятиям как в стране так и в мире;
  - и, наконец, традиционно библиотека выступает как информационно-документальный центр по учебным пособиям в традиционной и электронной форме.

Множество перечисленных, и других видов деятельности библиотек сегодня, характеризующих современную библиотеку как центр информации обслуживания населения серьезно заставляет не только взглянуть на библиотеку с этой стороны, но и изменить уже сложившийся статус библиотеки как социального института. Информатизация общества и его поэтапное превращение в информационное неизбежно меняет сущность и функции библиотек и это важно знать и учитывать всем категориям пользователей, партнерам, руководителям.

### **1.3. Роль автоматизированной библиотечной системы в существовании информационного центра**

#### **Основные принципы построения автоматизированной системы.**

При использовании любой системы огромное значение имеют фундаментальные принципы, которые в последствии позволят обеспечить перспективу

дальнейшего развития. В основе системы должны лежать следующие основные принципы:

- единое информационное пространство, в котором все информационные ресурсы располагаются в едином каталоге, а конкретная детализация и классификация ресурсов является естественным разветвлением единого каталога, при этом общая структура информационных ресурсов библиотеки представляется в виде дерева;
- единое операционное пространство. Данный принцип подразумевает использование единой и универсальной оболочки, где работа со всеми доступными информационными ресурсами осуществляется по единому принципу;
- масштабируемость, подразумевающая возможность изменения количества рабочих мест без внесения изменений в структуру системы;
- расширяемость конфигурации, т.е. применение универсальных средств сосуществования с системами (с использованием стандартизованных форматов типа MARC), решающие смежные или дополнительные задачи, например система комплектования и выдачи литературы с применением электронных средств идентификации, системы контекстного поиска, системы морфологического анализа.

**Технологии и фундаментальные принципы.** В настоящее время существует множество технологий и систем работы с большими объемами данных. Для автоматизированной системы и решения задач библиотеки наиболее существенными из технологий являются:

- системы поиска и управления данными, так называемые СУБД, которые предоставляют высокопроизводительные алгоритмы и функции обработки поисковых и управляющих запросов;
- системы документооборота, а именно, система электронных заказов на выполнение различного рода услуг, система обработки заказов, система управления библиографическими записями и электронными документами;
- технологии интра- и интернет сетей, децентрализация доступа к информационным ресурсам и обеспечение доступа из внешних подразделений и помещений организации, широковещение и публикация информационных ресурсов библиотеки во внешней среде.

**Информационные ресурсы.** Следующий шаг в концепции системы для информационного центра- это определение состава типов информационных ресурсов, наиболее затребованных современным пользователем. К ним относятся:

- библиографическая информация, представляющая собой набор регистрационных атрибутов печатных изданий разных типов: книга, статья, журнал и другие;
- полнотекстовое издание;
- мультимедиа данные: звуковые данные, видео данные и другие;

- информационные справочные базы данных, электронные энциклопедии;
- программные средства работы с документами – переводчики, графические анализаторы, другие внешние приложения;
- ссылки на информационные ресурсы в интра- или интернет сети. В частности, ссылки на внешние библиотеки и базы данных, ссылки на официальную информацию и периодические издания, и многое другое.

С позиций системного анализа в автоматизированной системе библиотеки можно выделить несколько взаимосвязанных технологических комплексов.

**Комплекс библиотечных технологий** обеспечивает:

- каталогизацию и индексирование (книги, статьи, периодические издания, публикации официальных документов);
- комплектование изданий, в т. ч. с использованием Интернет;
- подписку периодических изданий для библиотеки, структур Государственной Думы и Совета Федерации;
- регистрацию получения периодических изданий;
- регистрацию читателей и выдачу/возврат литературы на абонементе;
- формирование справочных БД “Предметные индексы к стенограммам заседаний Государственной Думы и Совета Федерации”;
- ведение тезауруса библиотеки и справочно-нормативных материалов (словарей).

Этот комплекс является *базовым* для всей системы, поскольку способствует выполнению основных задач библиотеки и служит основой для других технологических комплексов.

**Комплекс пользовательских (обслуживающих) технологий** обеспечивает:

- подготовку печатных изданий (библиографические указатели, аналитические материалы, справочные издания);
- формирование электронного каталога и баз данных для использования в Интранет-сервисе;
- формирование электронных изданий библиотеки (хроники прохождения законопроектов, электронные аналоги бумажных изданий и т. п.);
- формирование и пополнение “Виртуальной библиотеки”.

Основной задачей комплекса технологий является формирование в различных видах (печатный, электронный) и преобразование (на уровне пользовательских интерфейсов) ресурсов для пользователей библиотеки.

**Комплекс управляющих технологий** обеспечивает:

- сбор и анализ статистики по обращениям к Web -серверу библиотеки (по разделам, по пользователям, обращающимся к БД);

- формирование и просмотр учетно-статистических данных о периодических изданиях;
- формирование статистических показателей работы библиотеки за определенный период времени;
- публикацию планов и отчетов;
- публикацию регламентирующих и инструктивных документов библиотеки;
- формирование информации об участии сотрудников библиотеки в семинарах, конференциях, повышении квалификации и т. п.;
- Задачи комплекса – проведение мониторинга, получение статистических данных для принятия решений и оперативное информирование по различным аспектам деятельности библиотеки.

**Комплекс технологий использования внешних ресурсов** обеспечивает:

- актуализацию внешних БД, размещенных в сети библиотеки (Кодекс, Гарант, ЮСИС, архив текстовых файлов газетных публикаций и т. п.);
- доступ к Интернет ресурсам;
- доступ к ресурсам других организаций, библиотек и т. п.

Приведенный список информационных ресурсов и комплексов отражает не только существующие потребности пользователя, но и современный уровень развития информации.

## 2. ПРЕОБРАЗОВАНИЕ БИБЛИОТЕКИ ВУЗА В ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЦЕНТР

### 2.1. Библиотека вуза – элемент современного учебного процесса

Основной задачей работы библиотеки высшего учебного заведения является обеспечение учебного и научного процессов, а для организации стратегического планирования деятельности ВУЗа большое значение имеют задачи оценки качества образования. Решение этих задач возможно только в рамках интегрированной информационной системе ВУЗа, которая сможет обеспечить:

- доступность информации;
- разнообразие форм и качества информационных услуг;
- полноту, оперативность и достоверность получаемой информации;
- комфортность получения информации.

Поэтому необходимо усилить информационно-управленческую роль вузовской библиотеки, активизировать взаимосвязи учебного процесса, редакционно-издательских подразделений и издательств с вузовской библиотекой, обеспечить информационные связи через библиотеку, рассматривая последнюю как депозитарий электронных версий учебных, научных изданий и др. материалов, подготавливаемых вузом, применяемых в учебной и научной деятельности вуза.

Для примера на схеме показана связь библиотеки только с двумя подразделениями вуза — Учебно-методическим департаментом и Отделом кадров.

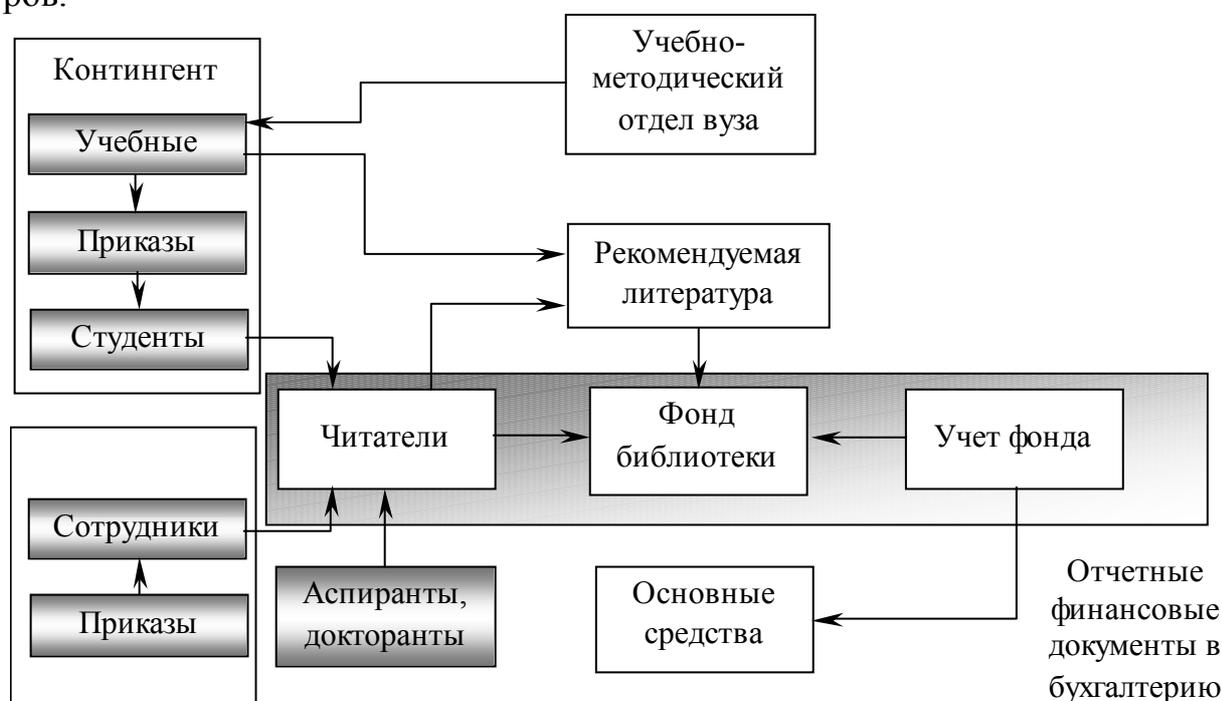


Рисунок 1. Библиотека как элемент учебного процесса

Пересечение информационных потоков будет наблюдаться также с издательскими центрами вуза, с научной частью, с деканатами и др. подразделениями.

Учебные программы, как известно, содержат сведения о рекомендуемой основной и дополнительной литературе по каждой читаемой дисциплине. Не всегда рекомендуемая литература есть в библиотеке и это тоже должно находить свое отражение в системе вуза, эта информация используется в работе по доукомплектованию фонда. Для подсчета процента книгообеспеченности учитывается блок “Литература в наличии” и “Контингент”. При ведении блока “книгообеспеченность” отпадает процесс ежегодной сверки учебных планов и остаются затраты связанные только с созданием библиографической записи в ЭК. Совместная обработка графиков учебного процесса и библиотечных фондов позволяет эффективнее использовать библиотечный фонд и можно сказать, что библиотека становится участником планирования учебного процесса.

Полное внедрение автоматизированной библиотечной системы в систему вуза позволит говорить об образовательной эффективности системы, так как:

- появляется система, которая структурирует различные информационные ресурсы и управляет ими для достижения целей качества образования;
- появляются управленческие связи нового типа между структурными подразделениями университета и расширяется круг предоставляемых информационных услуг;
- учебно-методическая литература, издаваемая университетом и заказанная в других издательствах, соответствует учебным планам и профессиональным образовательным программам университета, поэтому востребована в учебном процессе и обеспечивает самостоятельную работу студентов;
- обеспечивается развитие информационной грамотности всех участников образовательного процесса;

Библиотеки еще не осознают необходимость подсчета всех своих расходов на ту или иную библиотечную деятельность. Но вопросы, касающиеся затрат и экономической эффективности библиотечных услуг, столь же важны, как и удовлетворенность ими пользователя.

При измерении эффективности работы идеальным было бы измерение итога или эффекта воздействия библиотечных услуг на пользователя. Для университетских и других научных библиотек это означает воздействие на количество и качество научных исследований и уровень обучения. Исследования такого плана, так как подобные системы не внедрены полностью, провести пока не возможно, но можно подсчитать затраты по всем технологическим процессам, в том числе по поиску и отбору документов в каталогах для учебного процесса, как студентами, так и преподавателями. И они показыва-

ют, что возможности уменьшения затрат на традиционные библиотечные технологии существуют.

## **2.2. Справочно-библиографическое обслуживание в информационном центре**

Справочно-библиографическое обслуживание (СБО) - один из основных видов информационной деятельности. Его главная цель – содействие эффективному использованию совокупных информационных ресурсов библиотеки и предоставление квалифицированных информационных услуг. СБО осуществляется Отделом справочно-библиографического обслуживания, Отделом организации и использования каталогов и всеми специализированными по видам документов подразделениями. Деятельность подразделений, ведущих СБО, объединяется в систему.

Одним из главных механизмов развития системы СБО в библиотеке является процесс компьютеризации. Существенно преобразили привычное “лицо” СБО полностью компьютеризированные подразделения, широко использующие в своей работе новые технологии: использование электронных ресурсов (ИЭР), использование официальных изданий (ОФН), использование возможностей Электронного каталога (ЭК).

На фоне бурного роста и стремительного распространения новых информационных технологий медленные, эволюционные, преобразования, происходящие в СБО, уже не соответствуют потребностям сегодняшнего дня. Такая ситуация является не только следствием недостатка материальных ресурсов, но и, в какой-то мере, отражением сознания рядовых сотрудников библиотеки.

Условно персонал библиотеки можно разделить на три группы.

*К первой группе* относятся сотрудники, которые наивно полагают, что компьютер “может всё”, и даже более того, и что нет сведений, которые невозможно найти в “паутине”.

*Вторая группа* сотрудников, принимая компьютер как данность, остается консервативной и не выходит за рамки традиционного библиографического поиска, считая его намного эффективнее и надежнее автоматизированного.

*Третья группа* пока немногочисленна и включает библиографов, использующих информационные ресурсы Интернет в своей повседневной производственной деятельности. Очевидно, что “свободное плавание” по Интернет предполагает знание законов “навигации”, приобретенное в системе традиционного СБО.

Быстрое распространение компьютерных технологий, применение автоматизированных методов библиографического поиска вносят изменения не только в организацию системы СБО, но и в его содержание.

В сфере интересов читателей уже не просто круг библиографических источников, в которых, предположительно, он сможет найти необходимую

ему информацию, а сама информация. Минуя промежуточную стадию библиографического поиска, библиограф максимально приближает информацию к пользователю.

Достаточно часто читатель хотел бы получать информацию в “адаптированном” к его практическим потребностям виде, будь то написание статьи или монографии, дипломной работы или диссертации, перевод или научное комментирование, творческая деятельность или создание рекламного текста.

Понятно, что такого рода информационные услуги выходят за рамки действующих инструкций и носят эксклюзивный характер. Игнорировать “спрос” только потому, что он не “вписывается” в границы традиционной системы СБО, - непозволительная роскошь. Лучше подумать о том, как расширить границы и одновременно повысить уровень предоставляемых услуг.

Организация СБО должна строиться на характере читательских запросов, в зависимости от их сложности и формы предоставления материала.

Условно поток библиографических запросов можно разбить на группы, которые соответствуют различным уровням СБО. Запросы 1-го уровня могут быть выполнены пользователем самостоятельно после получения консультации библиографа. Запросы 2-го уровня требуют глубокого библиографического разыскания, значительных затрат времени и применения специальных библиографических знаний. В отдельных случаях выполнение библиографической справки 2-го уровня предполагает аналитическую обработку информации.

Ориентация на современный рынок информационных услуг, изучение информационных потребностей, проведение маркетинговых исследований позволят сформировать достаточно гибкую систему СБО, которую было бы правильно назвать “справочно-информационной”. Совершенно четко просматривается тенденция к расширению сферы действия библиографических услуг и трансформации их в информационные. Информационная деятельность, выросшая на почве справочно-библиографической, по своей сути, отличается от традиционной информационной деятельности, прежде всего, тем, что она продолжает действовать в оперативном режиме “запрос-ответ”, в соответствии с конкретными потребностями читателей.

Развитие диалоговых возможностей сети Интернет наводит на мысль о новой форме СБО пользователей библиотеки – в режиме “онлайн”.

Современная универсальная система СБО – это органичное соединение автоматизированного и традиционного библиографического поиска. Но для того чтобы информационные технологии сыграли свою позитивную роль, необходимо, наряду с ними, сохранить традиционные формы СБО с их гуманистическим содержанием.

### **2.3. Электронные ресурсы в библиотеке – информационном центре**

Широкое распространение научных изданий в электронном формате существенно повлияло на традиционные методы комплектования и потребо-

вало пересмотра политики комплектования в библиотеках. Основной функцией библиотек было и остается обеспечение потребностей пользователей, однако уровень технических возможностей позволяет значительно расширить доступ к источникам информации, не ограничиваясь фондом конкретной библиотеки или заказом требуемого издания по МБА. Традиционная функция комплектования – приобретение изданий в фонд для обеспечения “своих” пользователей – изменяется; библиотека приобретает статус информационного посредника, т.к. задачей информационного обслуживания становится предоставление доступа к документам. Происходит постепенный переход от формирования собственных фондов к предоставлению доступа к информации. Такое утверждение не означает отказ от создания собственных фондов; требуется найти метод наиболее эффективного удовлетворения пользовательских потребностей путем распределения заказов на издания по различным каналам поступления. Комплектование становится более разнообразным видом деятельности, включающее собственно комплектование и приобретение прав временного доступа [6, 8, 17, 22, 52].

В настоящее время существует несколько направлений предоставления документов пользователям:

- приобретение печатных версий изданий;
- приобретение электронных версий изданий;
- приобретение печатных и электронных версий изданий;
- приобретение прав доступа к электронным документам/коммерческая электронная доставка документов.

Первые три направления предполагают оценку и приобретение документов в фонд и их длительное использование. В случае приобретения прав доступа к документам предполагается временная потребность, оперативное получение материалов, отсутствие других способов получения изданий и/или меньшая стоимость документов.

Распределение заказов на издания и финансовых средств между приобретением в фонд и приобретением прав доступа требует введения дополнительных способов оценки документов. Наиболее значимыми критериями для выбора способа приобретения документов является сравнительная стоимость подписки и приобретения прав доступа, условия лицензионного соглашения для использования электронных изданий, системные характеристики для электронных изданий, условия доступа к архивным копиям.

#### **2.4. Электронная доставка документов**

Доставка электронных копий документов по каналам связи играет все большую роль в ряду способов доставки документов. Обычно такая услуга именуется электронной доставкой документов (ЭДД), и этот режим наиболее важен для пользователей, активно работающих с литературой. Этой в настоящее время технической, по сути дела, задаче посвящено достаточное ко-

личество публикаций. Наиболее полно в русскоязычной литературе вопросы освещены в работе Глухова В. А. и Лаврик О. Л. [21].

### **Организация службы ЭДД**

Естественно предположить, что для успешного развертывания службы ЭДД следует иметь автоматизированную технологию, в которой число ручных операций сведено к минимуму. Понятно также, что в зависимости от технической и программной оснащённости библиотеки степень автоматизации процессов может быть различной. Система должна содержать базы заказчиков, заказов, партнеров по выполнению заказов на документы, счетов заказчиков, договоров и платежных документов, а также электронных копий. В системе генерируются необходимые письма для взаимодействия с заказчиком.

### **Взаимодействие на этапе формирования круга заказчиков**

Юридические лица регистрируются оператором, поскольку обычно заключаются договоры на обслуживание. Физические лица, без каких бы то ни было ограничений, могут регистрироваться самостоятельно, заполняя форму на Web-сайте библиотеки. Все лица, в дальнейшем взаимодействующие с библиотекой, именуется Заказчиками. Заказчик наделяется счетом, наполнение которого зависит от того, когда и как перечисляются деньги и по каким документам. Возможны кредитные отношения.

### **Взаимодействие на этапе заказа и изготовления электронной копии**

Собственно процесс и связанные с ним технологические операции рассматриваются ниже. Здесь же следует обратить внимание на взаимодействие Заказчика и библиотеки на этапе выполнения заказа. Заказчик должен иметь возможность следить за портфелем своих заказов, состоянием своего счета и ходом выполнения заказов.

### **Взаимодействие на этапе отсылки готовой электронной копии**

Проблема передачи заказчику готового материала по отечественным каналам связи требует решения своих проблем. Обычно здесь две беды – “провайдерская” и техническая. Существуют провайдеры, которые пропускают письма только определенной длины, ну а каналы такие, что длинное электронное письмо может и не пройти. Необходимо реализовывать такую схему отсылки, при которой заказчик имеет возможность, даже если он заказывает доставку по электронной почте, скачивать свой заказ и с FTP -сервере, и с Web -сервера. Как показывает практика, такая избыточность пока оправдана.

### **Технология приема и обработки заказа**

Этап приема заказа. Возможно три типа источников поступления заказа и соответствующая им форма заказа:

Тип 1. Заказы, которые формируются Заказчиком в произвольной форме:

- по почте;
- по электронной почте;
- по телефону, факсу или при непосредственном общении.

Тип 2. Заказы, которые формируются пользователем путем заполнения формализованного бланка напрямую или автоматически:

- заполнение формы на Web –странице;
- оформление заказа на найденные документы при поиске документов в информационных ресурсах или при просмотре оглавлений журналов. В последнем случае это может быть и заказ через протокол Z39.50.

Тип 3. Заказы, полученные при взаимодействии библиотеки с другими автоматизированными системами.

Этап обработки заказа. Подготовленный заказ распечатывается на бланках ЭДД (аналог читательского требования с пометкой службы ЭДД).

Если предполагается, что в библиотеке работают специальные участки (сканирования, розыска информации и т. п.), то на бланке распечатываются и соответствующие пометы для этих служб. В частности, для службы сканирования распечатываются помета, в каком формате должна быть подготовлена электронная копия. В случае если имеется только один оператор-диспетчер, то он имеет возможность делать соответствующие отметки о движении заказа.

Розыск источника, отсутствующего в библиотеке, конечно, не входит в задачу службы ЭДД. Тем не менее, можно предположить, что создание такого участка в службе ЭДД в ряде случаев может быть оправдано. Тем более теперь, когда интенсивно развиваются корпоративные автоматизированные системы, активно внедряется протокол Z39.50 и другие механизмы поиска в пространстве автоматизированных информационных ресурсов библиотек.

Этап обработки заказа завершается предоставлением сведений диспетчеру о наличии или отсутствии литературы и предоставлением самой литературы. Диспетчер определяет для каждого заказа число сканируемых страниц, уточняет, что надо сканировать, отмечает число страниц. Система ЭДД имеет базу данных расценок для разных категорий Заказчиков. Кроме того, для каждого заказа возможно использование механизма наценки или скидки. Если данный заказчик не имеет на счету средств или их недостаточно, то автоматически формируется письмо заказчику с указанием необходимой для выполнения работы суммой.

#### **Этап изготовления электронной копии**

Сканирование осуществляется независимо от того, подтвердит ли заказчик свой заказ, т. е. осуществит ли он оплату (сканирование материалов не более 30 страниц). И если даже заказ не будет востребован, он попадает в архив электронных копий документов. Такая технология позволяет выполнять заказы практически сразу после поступления от заказчика сигнала о переводе денег.

Если на участке сканирования установлено рабочее место ЭДД, оператор сканирования может увидеть, какие материалы переданы ему на сканирование, хотя он это может обнаружить и визуально, так как пачка документов лежит у него на столе, сопровождаемая требованиями с соответствующими

пометами о формате. На этом же рабочем месте делается отметка о готовности электронной копии.

Процесс изготовления электронной копии – это либо сканирование, либо получение копии из эксклюзивных источников, к которым Заказчик не имеет доступа. В последнем случае это может быть, например, научная электронная библиотека или полные тексты на CD-ROM, DVD, откуда и переписывается соответствующий электронный документ. Готовые электронные копии по команде диспетчера отправляется заказчику. Эта операция осуществляется автоматически. Как правило готовый заказ выкладывается на FTP -сервер и на Web -сервер. И при необходимости электронная копия присоединяется к письму, которое автоматически генерируется с оповещением Заказчика о цене заказа.

Когда оператор ЭДД получает сведения о готовности электронной копии, он отправляет копию заказчику, о чем говорилось выше, отмечая , что заказ выполнен.

### **Использование электронных копий**

Возможны различные варианты использования электронных копий:

- а) после отсылки копии Заказчику все сведения об этой копии уничтожаются (полное соблюдение прав собственника интеллектуальной продукции).
- б) сохранение копии для последующего использования в службе доставки без предоставления сведений о нем Заказчику.
- в) сохранение копии с предоставлением информации о ней автору текста статьи, если источник находится в библиотеке.

### **Отслеживание платежей, отчетная и статистическая документация**

Оператор ЭДД заносит в базы данных системы сведения о договорах, стоимости обслуживания по договорам, сведения о платежных документах, поступивших по каналам связи как в подтверждение отправки денег, так и на основании документов, поступивших из бухгалтерии о появлении соответствующих сумм на счете организации. Сумма на счете Заказчика меняется автоматически только на основании данных поступивших из бухгалтерии.

Применение технологий ЭДД позволяет библиотеке не только самостоятельно развивать дополнительные услуги для пользователей, заменяя при этом традиционные технологии МБА, но и становиться участницей системы ассоциаций электронной доставки документов, при этом библиотека может быть в трех основных качествах:

1. Библиотека - потребитель информационных ресурсов.
2. Библиотека – самостоятельный информационный Центр.
3. Библиотека – часть корпоративной системы.

Не новость, что современные библиотеки, наряду с традиционализмом своей работы, используют новейшие компьютерные технологии и на их основе применяют разнообразные формы информационной деятельности. Веяния корпоративности не мешают каждой конкретно взятой библиотеке использовать те виды информационных услуг, которые в настоящий момент кажутся

ей наиболее эффективными как с точки зрения получения имиджа, так и с точки зрения привлечения дополнительных финансовых средств.

## 2.5. Библиотечный маркетинг и фандрейзинг

Формирование рыночных отношений в обществе оказало влияние и на работу библиотек. Термины рыночной экономики “менеджмент”, “маркетинг”, “фандрейзинг”, “паблик рилейшнз”, “имидж” стали привычными в библиотечной лексике и практической деятельности. Изменившиеся политические, экономические, социальные условия поставили перед библиотеками проблему выбора – существовать не только на средства, выделяемые государством, но и искать другие способы обеспечения функционирования библиотек. Анализ процессов, происходящих в библиотеках, позволяет проследить эволюцию внедрения маркетинга в их деятельность: от полного отрицания и бурных дискуссий о совместимости понятий “рынок”, “маркетинг”, “коммерциализация” и “библиотека”, до полномасштабной поддержки процессов внедрения маркетинга, разработки теоретических, методических, практических вопросов использования маркетинга и фандрейзинга в библиотеках.

Эволюция внедрения маркетинга свидетельствует, что для библиотек он становится необходимым элементом их деятельности. Сегодня выбор, перед которым стоят библиотеки, уже заключается не в том, внедрять маркетинг или нет, а в том, как это лучше сделать. Именно поэтому важным является проведение теоретико-прикладных исследований по использованию маркетинга в библиотеках и изучение его влияния на развитие библиотек.

Обобщая существующие определения понятия “библиотечного маркетинга”, что библиотечный маркетинг – это разновидность творческой управленческой деятельности, которая оказывает содействие становлению и увеличению производства библиотечных товаров и услуг с целью их реализации и увеличения занятости библиотекарей путем удовлетворения запросов пользователей через изучение этих запросов и определение путей их удовлетворения.

*Главное в библиотечном маркетинге – двуединый и взаимодополняющий подход.* С одной стороны, это тщательное и всестороннее изучение потребностей, запросов, интересов читателей, ориентация на предоставление услуг в соответствии с этими потребностями, адресность предоставления услуг; а с другой – активное влияние на использование услуг и существующий спрос, на формирование потребностей.

Составной частью маркетинговой концепции, определяющей основные направления развития библиотеки, является разработка маркетинговой стратегии и маркетинговой тактики, позволяющих детализировать отдельные этапы маркетинга и корректировать их. Стратегический план более конкретный по сравнению с концепцией. Тактический план предусматривает детальное описание всех работ, необходимых для эффективной реализации заданной маркетинговой стратегии. Он детализирует, как будет выполняться стратегия

по каждой услуге или направлению работы в конкретный кратковременный период с оценкой ситуации и постоянной корректировкой задач.

Выполнение требований относительно ориентации на пользователя предусматривает:

- изучение спроса, то есть выявление его содержания, установление услуг, которым пользователи отдают предпочтение, определение времени, места, условий в которых пользователь желал бы удовлетворить свой спрос на услуги;
- формирование спроса или стимулирование его, развитие при пассивности читателей, эпизодичности использования услуг;
- установление численности и состава групп читателей, которым необходимы библиотечные услуги;
- оценку качества своей деятельности на основании вкусов пользователей и интенсивности спроса;
- регулирование, а в случае необходимости и быстрое изменение номенклатуры и содержания своих услуг.

Перечисленные процессы составляют сущность библиотечного маркетинга как программно-целевого подхода к решению проблем производства библиотечно-библиографических, информационных и других продуктов и услуг библиотеки.

Для функционирования библиотеки в условиях маркетинга, она должна иметь адекватную информацию. Сбор, отражение и анализ данных о проблемах, связанных с маркетингом библиотечных услуг, и есть маркетинговое исследование. Чтобы маркетинговые исследования в библиотеке были эффективными, необходимо исходить из того, что, во-первых, они должны носить систематический, а не случайный характер; во-вторых, это не одноразовое мероприятие, оно включает совокупность действий и процессов, сбор данных, запись и анализ; в третьих, данные могут поступать из разных источников; в четвертых, они могут быть использованы для любой стороны маркетинга, требующей информации с целью принятия решения. В зависимости от цели исследования выбирается его методика, инструментарий. Технология проведения маркетингового исследования идентична обычному исследованию.

До настоящего времени в библиотечной теории нет единого мнения относительно понятий “библиотечная услуга”, “библиотечная продукция”, а ведется дискуссия относительно этих понятий. Услуга, как правило, продукт реализации библиотекой различных функций, которые получили соответствующее ресурсное обеспечение. Библиотечная услуга– это совокупный конечный продукт библиотечной деятельности, удовлетворяющей определенные потребности общества в целом и отдельных пользователей.

Ценовой маркетинг позволяет определить затраты на библиотечные услуги в зависимости от спроса, проанализировать возможные варианты их корректировки в соответствии с жизненным циклом услуги, следить за колебанием цен на рынке, действиями конкурентов и рядом других факторов.

Главным для профильного ценового маркетинга является аргументированный расчет себестоимости предлагаемых библиотекой услуг и выявление платежеспособного спроса ведущих групп пользователей. Важно устанавливать взаимосвязь между ценой конкретной библиотечно-информационной услуги и запросами отдельных групп читателей, их представлением о ее необходимости (значимости); конкурентоспособности библиотеки.

Таким образом, сформулируем подходы или стратегии ценообразования в библиотеках:

- стратегия, основанная на возмещении затрат;
- стратегия, основанная на спросе;
- стратегия, основанная на возмещении затрат и прибыли;
- стратегия, основанная на учете конкуренции (особенности она полезна на этапе завоевания рынка).

Составной частью маркетинга является реклама и “паблик рилейшнз”. Для библиотек использование рекламы позволяет формировать спрос на свои услуги, направить его на пользователя, не знающего, какие из его потребностей могут удовлетворить услуги, предложенные библиотекой, на каком они качественном уровне по сравнению с конкурентами. Рекламу необходимо все аспекты деятельности библиотеки, а не ограничиваться рекламой только платных услуг. Именно реклама всего комплекса услуг позволяет сформировать действительно современный имидж библиотеки.

- Библиотекари, специалисты, работающие в маркетинговых службах библиотек, обязаны все знать об услугах, предоставляемых библиотекой, их преимуществах по сравнению с конкурентами, рассказать пользователю о возможных новых видах услуг, о специфике некоторых услуг, выгодно отличающихся от подобных услуг конкурентов, о назначении и практическом применении библиотечных услуг и получаемого социально-политического эффекта.

Для внедрения маркетинга в библиотеке необходимы изменения в структуре библиотеки, предусматривающие создание отдела маркетинга или закрепление маркетинговой деятельности за отдельным структурным подразделением или работником библиотеки. Реализация маркетинговой деятельности библиотек предусматривает систематический контроль, оценку и мониторинг услуг, что позволяет библиотеке изменяться в зависимости от существующей ситуации.

Вслед за маркетингом, пришедшим в библиотеки из-за рубежа, в библиотечной теории и практике появляется новое понятие “фандрейзинг”. – *это поиск и привлечение дополнительных источников финансирования.*

В последнее время, подавляющее большинство библиотек привлекают дополнительные средства путем участия в разных программах с целью получения грантов, путем разработки проектов для различных фондов. Процесс библиотечного *фандрейзинга состоит из этапов: идентификация, стратегия, развитие, ходатайство, опекуство.*

Идентификация – это процесс определения потенциальных источников финансирования. Для ее проведения необходимо определить за счет чего можно пополнить бюджет, каковы виды помощи, круг тех, кто может помогать библиотеке.

Главными источниками дополнительного финансирования для библиотек являются благотворительность, меценатство и спонсорство.

Платные услуги являются также одним из источников дополнительного финансирования. Большинство библиотек использует этот источник. Этому способствует законодательная база. Но следует учитывать, что библиотека – это социальный институт, для которого прибыль не может быть основной в ее деятельности. Поэтому важным является тщательный анализ рынка сбыта своих услуг и определение их номенклатуры.

Специальные события в библиотеке необходимо проводить с целью сбора средств. Их количество и разновидность зависит от изобретательности и творчества библиотекарей.

Сегодня для библиотек наиболее актуальным является получение литературы в связи с недостаточным финансированием на комплектование фондов. Каждая библиотека ищет пути сотрудничества с издательствами и книготоргашами, с частными лицами, которые могут дарить книги.

Библиотека, которая хочет получать благотворительную помощь, должна проводить анализ предприятий, фирм своего региона с целью определения и отбора тех, от кого возможно получить помощь. Большинство крупных предприятий, фирм, компаний имеют специальный бюджет на благотворительность. Задача библиотеки – своевременно обратиться и убедить, что помощь необходима именно ей, изучить коммерческие цели компаний и корпораций, искать обоюдную заинтересованность. Таким образом, определить источник финансирования, форму предоставления помощи и круг потенциальных спонсоров – это первая ступенька к внебюджетному финансированию, от которой зависит определение и расширение круга своих доноров и их количество. Необходимо определить рейтинг, то есть возможность и желание давать пожертвования среди потенциальных доноров. Их можно распределить на группы в зависимости от суммы, которую по предположению библиотеки, донор может дать.

Стратегия – это работа по созданию имиджа и рекламная кампания, планирование тактики привлечения средств. В общем плане по привлечению средств важным этапом является комплекс мероприятий по созданию имиджа, рекламе, связям с общественностью с обязательным определением размера финансирования.

*Имидж – это общее представление о библиотеке, которое зависит от каждодневной работы и вырабатывается за долгие годы.* Он предусматривает разработку своего стиля, создание положительного образа, который будет отличать библиотеку от других и сделает ее узнаваемой. Библиотека должна влиять на своих пользователей и тех, кто в будущем ими станет. Формированию общественного мнения содействуют связи библиотеки со

средствами массовой информации. Они должны быть двусторонними. Библиотека должна стать для журналистов надежным источником информации. При подготовке различных статей библиотека может быть им помощником, и они готовы к сотрудничеству, то есть с удовольствием будут писать о библиотеке.

Библиотеки могут проводить пресс-конференции, поводом для которых может быть событие, имеющее большое социальное значение, – открытие библиотеки, введение новой формы обслуживания, получение средств от мецената, спонсора и т. п. Влияние на общий имидж также имеют экскурсии, обязательное внесение библиотеки в телефонные справочники.

Развитие – это подготовка доноров и предшествующая работа с ними. Тактика работы с потенциальными донорами детально прорабатывается. В работе с донорами важную роль играет формирование комплекта материалов о библиотеке, который будет вручаться каждому потенциальному донору. Здесь должны быть информационные материалы, письмо-обращение, порядок и методика пожертвования, другие материалы (статьи из прессы и т. п.), которые будут побуждать донора к помощи.

Ходатайство – это непосредственная просьба помощи и ее получение. Обращение за помощью является высочайшей точкой, вершиной, на которую направлена вся подготовительная работа библиотеки. Умение убедить, доказать необходимость помощи, определить приоритеты являются решающими.

Выше изложенное позволяет сделать вывод, что маркетинг и фандрейзинг являются перспективными направлениями работы библиотек и будут все активнее использоваться в их практической деятельности.

## 2.6. Требования пользователей к информационному центру

С целью формирования благоприятного имиджа библиотеки в глазах ее читателей требуется **создание базы данных** на новых материальных носителях; обновление электронного каталога; предоставление возможностей удаленного доступа (через локальную сеть и через Интернет, возможностей заказа книг, копий по электронной почте).

Необходимо обеспечение межбиблиотечного сотрудничества. Очень важно создать для читателей **комфортные условия для работы** (удобная мебель, хорошее освещение, оптимальные температура и влажность, удобное расположение книг, наглядность и актуальность книжных выставок). Значительную роль играет **улучшение качества обслуживания читателей**. Так, например, по результатам опроса 2002 года, проведенном библиотекой МГУ, **35%** опрошенных отметили, что они ценят в библиотекаре прежде всего **профессионализм**, **26%** — доброжелательность, **20%** — коммуникабельность. Студенты старших курсов отметили важность **индивидуального подхода** при обслуживании на учебном абонементе. При вопросе, какие факторы сказываются на взаимоотношениях “читатель — библиотекарь”, читатели на первое место поставили **“умение выслушать просьбу читателя”**, на второе

— “чувство такта”, на третье — “внешний вид библиотекаря”, на четвертое — “интеллигентность”, и на пятое — “знание библиотекарем интересов читателей”. Важным фактором для усиления “видимости” библиотеки является **информирование пользователей о библиотечных услугах.**

## **2.7. Информационная культура в контексте информатизации образования**

В настоящее время создана концепция формирования информационной культуры личности, базирующаяся на утверждении о том, что информационная культура – это сложное, многозначное понятие, не сводимое только к компьютерной грамотности. Информационная культура современного человека представляет собой синтез традиционной (книжной, библиотечно-библиографической) информационной культуры и новой (компьютерной, электронной) информационной культуры. Массовое повышение уровня информационной культуры общества возможно лишь при организации специального обучения потребителей информации. Для этого предлагается внедрить во все звенья системы непрерывного образования курс “Основы информационной культуры”, отвечающий следующим требованиям: содержание курса должно носить интегративный характер; цели и задачи, структура и содержание курса – четко дифференцированы в зависимости от категории обучаемых; обучение должно иметь деятельностно-ориентированную, практическую направленность и строиться на активном использовании новых информационных технологий; преподаватели, обеспечивающие проведение занятий, должны иметь соответствующую профессиональную подготовку и располагать необходимыми учебно-методическими средствами.

Итоги исследований и результаты внедрения концепции формирования информационной культуры в практику работы образовательных учреждений и библиотек становятся предметом обсуждения ходе проведения научных конференций и семинаров.

**Создание научно-методического обеспечения технологии формирования информационной культуры личности** включает разработку комплекса учебно-программных и учебно-методических документов, обеспечивающих продуктивность деятельности как образовательных учреждений, так и библиотек по формированию информационной культуры личности. Уже созданы учебные программы по курсу “Основы информационной культуры личности”, тестовые задания; методики формализованного анализа и синтеза информации, ряд других учебно-методических материалов. Курс “Основы информационной культуры личности” и разработанное научно-методическое обеспечение прошли апробацию и внедрены в учебный процесс ряда учебных заведений Кемеровской области, активно используются в библиотеках Кузбасса.

**Подготовка кадров, способных обеспечить системный подход к формированию информационной культуры личности.**

Концепция формирования информационной культуры личности, разработанное научно-методическое обеспечение и опыт внедрения в деятельность образовательных учреждений и библиотек курса “Основы информационной культуры личности” получили положительную оценку в рецензиях, опубликованных в профессиональных журналах как библиотечно-библиографического, так и педагогического профиля.

**Информационная культура студентов.** Информатизация вузовских библиотек и внедрение современных образовательных технологий в высшей школе— это, по сути, звенья одной цепи и могут рассматриваться в едином контексте целей и задач информатизации образования. Они взаимозависимы и взаимообусловлены. Одним из ярких примеров такой взаимозависимости является вопрос информационной культуры студентов, то есть их знаний и навыков, позволяющих эффективно искать, оценивать и использовать информацию. Умение работать с информацией, критически ее оценивать, самостоятельно интерпретировать является одной из основных целей современного высшего образования и, соответственно, образовательных технологий. В свою очередь, воспитание информационной культуры пользователей становится важнейшей задачей вузовских библиотек, и по мере информатизации библиотек эта задача обретает здесь все новые и новые грани. Разрабатываемые университетскими библиотеками программы информационной грамотности испытывают воздействие современных информационных технологий как в плане их содержательного наполнения и целей, так и в плане используемых методов и способов обучения пользователей. Опыт библиотек показывает, что в содержании подобных программ все больше превалирует обучение эффективному использованию электронных информационных ресурсов, умению искать данные в сетях Интернет и оценивать качество информации на сайтах. Работа вузовских библиотек по развитию информационной культуры пользователей оказывается непосредственно связанной с целями, реализуемыми в процессе внедрения современных образовательных технологий; иначе говоря, разными участниками делается одно и то же дело, что, естественно, наводит на мысль о координации усилий вуза и библиотеки в этом направлении работы.

## **2.8. Обучение персонала информационного центра**

Подготовка библиотечных кадров должна иметь непрерывный характер и проводиться как традиционным путем получения образования в профильных вузах, так и путем переподготовки специалистов с высшим образованием других специальностей (преимущественно на базе ведущих библиотек, которые имеют передовые информационные технологии, системы и средства коммуникации для дистанционного обучения, а также квалифицированные кадры).

Специализация в подготовке библиотечных кадров может осуществляться по двум основным направлениям, которые обусловлены дифферен-

циацией библиотек. Для библиотек — генераторов информации будут требоваться специалисты в области глубокой аналитико-синтетической обработки информации. Они должны владеть методологией извлечения и распространения знаний, которые содержатся в библиотечных фондах, знать методику и интеллектуальные компьютерные технологии библиографирования, реферирования, подготовки обзорно-аналитических и прогностических материалов. Вторым направлением является подготовка менеджеров информационного обслуживания. Эти специалисты должны обеспечивать как предоставление традиционных информационных продуктов и услуг, так и реализовывать функцию документораспространения путем отбора и записи на компакт-диски собраний электронных публикаций по запросам пользователей. Все эти работы кроме информационного будут иметь и научный характер, поэтому все специалисты библиотек *de facto* станут научными сотрудниками.

Системное решение задачи современной информационно-технологической подготовки библиотекаря-библиографа предполагает продуманную политику руководства заинтересованных сторон и информационных подразделений, стимулирующую разработку информационных комплексов, имитирующих сегменты профессионального сетевого пространства. Эффективный результат может быть получен благодаря заключению договоров с ведущими информационно-аналитическими организациями и научными отраслевыми библиотеками на обеспечение/разрешение использования их баз и банков данных, а также по экспертизе и участию в проведении конкурсов.

Важно не ограничиваться существующими информационными ресурсами, подготовленными профессионалами. В рамках курсов по организации электронного информационного пространства, мировых информационных ресурсов, информационного бизнеса, электронного бизнеса, рынка информационных продуктов и услуг и других, в качестве практических заданий, занятий по практикуму, лабораторных работ предлагается организовать сбор наиболее актуальной информации, как правило, публикующейся в периодической профессиональной печати, на открытом доступе новостных и профессионально-ориентированных Web-сайтов и т.п. Данная технология добычи текстовых данных (TextMining) преобладает в информационной коммерческой деятельности, позволит выпускникам оперативно ориентироваться, с технологической точки зрения, при включении в совершенно новую для них предметную область. Также проект сотрудничества позволит ведущим информационным организациям, наравне с вузом, курирующими образовательный процесс включить, совокупный студенческий информационный продукт в свой электронный фонд.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Рассмотрение вопросов информатизации вузовских библиотек при взаимосвязи с процессами внедрения современных образовательных технологий демонстрирует, что создание оптимальных условий для удовлетворения информационных потребностей высшей школы и информационного обеспечения образовательных технологий невозможно без информатизации старейшего структурного элемента системы высшей школы – вузовских библиотек. Именно информационные ресурсы являются сегодня своеобразной точкой соприкосновения усилий субъектов обучения, использующих образовательные технологии, и вузовских библиотекарей, перестраивающих деятельность библиотек для реализации целевых установок информатизации. Умение работать с информационными ресурсами, то есть информационная культура их пользователей, также выступает в наши дни общей задачей и образовательных технологов, и библиотекарей. Все вышесказанное приводит к выводу о том, что на сегодняшнем этапе развития значение вузовской библиотеки как “ворот” доступа к разнообразным информационным ресурсам возрастает и определяется уже не только традиционными показателями величины библиотечного фонда и количеством подписываемых периодических изданий, а уровнем комфортности доступа к информации независимо от ее формата. Насколько высок этот уровень – это одновременно и показатель степени информатизации библиотеки, и условие успеха внедрения современных образовательных технологий.

Переход на использование Интернет-ресурсов в сочетании с принципиально иными методами работы закономерно влечет реорганизацию организационно-функциональной структуры библиографических подразделений библиотек. Электронные источники не нуждаются в технической обработке, однако возникает целый спектр процессов, связанных с эксплуатацией цифровых информационных массивов. Функции библиографов уже начали смещаться с технического обслуживания подсобного фонда (техническая и смысловая обработка изданий и книговыдача) на содержательную работу с сетевыми источниками (актуализация перечня справочных материалов на сервере библиотеки, консультирование читателей при работе с ресурсами Интернет, удаленная информационная поддержка читателей).

Анализ перечисленных тенденции убеждает, что содержание информационно-библиографической деятельности библиотек в ближайшей перспективе будет определяться главным образом возможностями цифровых технологий. Есть основания полагать, что новый арсенал средств и возможностей позволит библиографическим службам занять достойное место в формирующейся структуре цифровых информационных коммуникаций.

Среди традиционных функций библиотек — аналитико-синтетическая обработка входного документального потока. Сегодня для большинства из них она заключается только в каталогизации, систематизации, предметизации и подготовке библиографических указателей. Меньший круг библиотек осу-

ществляет наряду с библиографической и более глубокую информационную обработку документов с созданием реферативной, обзорно-аналитической и прогностической информации. До недавнего времени эти работы проводились только в информационных центрах. Однако, учитывая экономические реалии, глубокую ретроспективу библиотечных фондов и обеспеченность библиотек в отличие от региональных информцентров документами, наиболее рациональным является сосредоточение полного цикла аналитико-синтетической обработки документальных потоков (библиографирование, реферирование, подготовка обзорно-аналитических материалов) в библиотеках с последующим созданием и тиражированием ими электронных копий научно-информационных материалов.

Из вышеизложенного следует, что в информационном обществе технологически обусловленным станет выделение в библиотечной сфере центров—генераторов информации. Кроме формирования текущих и ретроспективных коллекций электронных изданий они будут выполнять также функции глубокой аналитико-синтетической обработки документальных потоков с формированием широкого спектра взаимосвязанных научно-информационных продуктов. Их создание будет осуществляться с использованием конвейерной информационной технологии.

Для улучшения условий работы и внутренней самоудовлетворенности библиотечного персонала необходимо применение **библиотечного менеджмента**. Требуется создание условий для самореализации библиотекарей. Большую роль играет также материальное стимулирование (на основе рейтинговых оценок). **Улучшение материально-технической базы** положительно сказывается и на библиотечных сотрудниках. Для внутреннего климата важно **формирование организационной культуры** (совместные мероприятия, совместный отдых, организационные традиции и ритуалы). **Постоянное самообразование** является важным фактором профессионального роста библиотекарей, что соответственно отражается и на качестве обслуживания читателей, и на имидже библиотеки в целом.

Улучшение материально-технической базы может происходить в основном за счет финансирования библиотеки, привлечения дополнительных средств (фандрайзинга), опять же — участия в написании различных проектов, связей с общественностью (PR) и созданной библиотекой рекламы.

Только в результате стратегического управления, которое будет подразумевать реализацию всего комплекса намеченных стратегий развития (Рисунок 2, 3) возможно формирование из библиотеки информационного центра, идущего в ногу со временем, имеющего высокий престиж в глазах администрации всей вузовской общественности.



Рисунок 2



Рисунок 3

**СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ**

1. **Воройский Ф.С.** О корпоративных библиотечных системах и перспективах их развития в России // Информационные ресурсы России - 2001. № 3-4. - С. 7-10.
2. **Воройский Ф.С.** Основы проектирования автоматизированных биб.-инф. систем. – М.: ФИЗМАТЛИТ, 2002. – 384 с.
3. **Воройский Ф.С., Шрайберг Я.Л.** Корпоративные автоматизированные библиотечно-информационные системы: состояние, принципы построения и перспективы развития. М.: ГПНТБ России, 2003. - 62 с.
4. **Шрайберг Я.Л., Воройский Ф.С.** Автоматизированные библиотечно-информационные системы России: состояние, выбор, внедрение и развитие. – М.: Либерия, 1996. – 271 с.
5. **Мазов Н.А.** Разработка и построение распределенной информационно-библиотечной системы на основе СУБД CDS/ISIS: Автореф. дисс. канд. техн. наук: 05.25.05. - Новосибирск, 2000.
6. **Баранов В.Л., Племяк А.И., Соколова Н.В.** Распределенные библиотечные системы // Науч. и техн. б-ки - 1997. - № 12. - С. 11-30.
7. **Баранов В.Л., Соколова Н.В., Сова Д.Н., Филиппов А.Н., Пирог В.П.** Технология организации библиотечного консорциума пяти университетов Санкт-Петербурга // Науч. и техн. б-ки - 2001. - № 3. – С. 42-44.
8. **Кузьмин Е.И.** Государственная библиотечная политика в России: итоги и перспективы // «Библиотеки и ассоциации в меняющемся мире: новые технологии и новые формы сотрудничества»: Материалы конф. – М.: ГПНТБ России, 2002. – Т. 1.
9. **Кузьмин Е.И., Логинов Б.Р.** Программа Либнет: современное состояние и перспективы// Науч. и техн. б-ки - 1997.- №1. - С. 42-48.
10. **Кулиш О.Н.** Создание и использование НИБЦ ЛИБНЕТ как новый этап кооперации российских библиотек // «Библиотеки и ассоциации в меняющемся мире: новые технологии и новые формы сотрудничества»: Материалы конф. – М.: ГПНТБ России, 2003. – Т. 3.
11. **OCLC Annual Report, 1999/2000: WWW.OCLC.ORG.** – Dublin: OCLC, [2001]. – 64 p.
12. **OCLC FirstSearch Databases.** – 3<sup>rd</sup> ed. – Dublin: OCLC, 1997. – [250] p.
13. **Васильев А.В., Власова С.А., Глушановский А.В., Каленов Н.Е.** Автоматизированная система «Наука России» // «Библиотеки и ассоциации в меняющемся мире: новые технологии и новые формы сотрудничества»: Материалы конф. – М.: ГПНТБ России, 1994. - С. 147-148.
14. **Такмакова Л.А., Классов Б.А.** Совместные объединенные базы данных - путь информационного сотрудничества // НТИ-2002: 6 Международная конференция, посвященная 50-летию ВИНТИ «Информационное общество. Интеллектуальная обработка информации. Информац-

- онные технологии», Москва, 16-18 окт., 2002. - М.: ВИТИТИ, 2002. – С. 341-342.
15. **Баженов С.Р., Бобров Л.К., Елепов Б.С., Каленов Н.Е.** Проектирование и эксплуатация региональных АСНТИ. - Новосибирск: Наука, 1991. - 174 с.
  16. **Киселев И.Н.** Информационная система архива: модель и воплощение // Отеч. арх. - 1997. - № 6. – С. 28-35.
  17. **Шокин Ю.И., Федотов А.М.** Информационно-вычислительная сеть Сибирского отделения РАН // Информационные технологии и вычислительные системы. - 1996. - № 3. – С. 14-18.
  18. **Марчук А.Г., Осипов А.Е.** К вопросу об идентификации электронных документов и коллекций // Программирование - 2000. - № 4. – С. 40-46.
  19. **Елепов Б.С., Марчук А.Г., Бобров Л.К., Константинов В.И.** Новые информационно-библиотечные технологии // Инф. технол. и вычисл. системы - 1997. - № 2. – С. 83-89.
  20. **Каленов Н.Е.** Создание тестовой распределенной электронной библиотеки // «Библиотеки и ассоциации в меняющемся мире: новые технологии и новые формы сотрудничества»: Материалы конф. – М.: ГПНТБ России, 2001. - Т. 2 – С. 1044.
  21. **Лаврик О.Л.** Подход к созданию проблемно-ориентированной электронной библиотеки // «Библиотеки и ассоциации в меняющемся мире: новые технологии и новые формы сотрудничества»: Материалы конф. – М.: ГПНТБ России, 2000. - Т. 1 – С. 308-311.
  22. **Попов В.В.** Проблемы создания электронных ресурсов для библиотек отраслей и корпораций // «Библиотеки и ассоциации в меняющемся мире: новые технологии и новые формы сотрудничества»: Материалы конф. – М.: ГПНТБ России, 2001. - Т. 2 – С. 852-853.
  23. **Жижимов О.Л.** Введение в Z39.50. – Новосибирск: Изд-во НГОНБ, 2003. – 262 с.
  24. **Власова С.А., Каленов Н.Е.** Развитие Интернет-версии системы "Наука России" // «Библиотеки и ассоциации в меняющемся мире: новые технологии и новые формы сотрудничества»: Материалы конф. – М.: ГПНТБ России, 2001. - Т. 1. – С. 225-227.
  25. **Вольф Ю.А., Капустин С.Д., Щуревич В.А.** Разработка системы управления базами данных "Библиотека" // Науч.-техн. творчество студ.: Сб. тез. докл. – Барнаул: Изд-во Алт. гос. техн. ун-та, 1996. - Ч. 2. – С. 39.
  26. **Михалкина О.Б.** Состояние и тенденции развития библиотечно-информационных систем России // Библ. дело на пороге 21 в.: Тез. докл. и сообщ. междунар. науч. конф., Москва, 15-16 апр., 1998 - М., 1998. - Ч. 2. – С. 57-58.
  27. **Гриханов Ю.А.** Информационные технологии в библиотеках на рубеже веков: проблемы, поиски, решения // Библиография - 1999. - № 1. – С. 129-130.

28. **Александрова О.С., Баженов С.Р., Бобров Л.К., Каменев В.В., Телякова Н.П.** Роль сетей связи в информационной практике крупной академической библиотеки // Автоматизация и механизация библиотечно-библиографических процессоров. - Киев, 1989. - С. 13 - 23.
29. **Филиппова Л.Я.** Библиографическая база данных как информационная основа автоматизированных библиотечных систем // Библиотечное дело на пороге 21 в.: Тез. докл. и сообщ. междунар. науч. конф., Москва, 15-16 апр., 1998 - М., 1998. - Ч. 1 – С. 160-161.
30. **Осипова И.П.** Библиотечное обслуживание в контексте социализации личности // Мир б-к сегодня - 1996. - № 3. – С. 3-12.
31. **Торхауг Й.** Информационная политика и модели финансирования в Скандинавии // Науч. и техн. б-ки - 2002. - № 9. – С. 47-57.
32. Аналитико-синтетическая обработка документов. Библиотечные каталоги: Учеб.- метод. материалы для слушателей / Ин-т переподготовки работников искусства, культуры и туризма; Сост. Э.Р.Сукиасян. - М.: Изд-во ИПРИКТ, 1999. - 44 с.
33. Систематический каталог: Практ. пособие/ Гос. б-ка СССР им. В.И. Ленина; Сост. Э.Р. Сукиасян. – М.: Кн. палата, 1990. – 182 с.
34. **Столяров Ю.Н.** Документный ресурс: Учеб. Пособие. – М.: Либерия, 2001. – 149 с.
35. **Mason, Marilyn G.** Reference revolutions // J. Libr. Admin. - 1998. - Vol. 25. - № 2-3. – P. 55-63.
36. **Matthews, Joseph R.** Time for new OPAC initiatives: An overview of landmarks in the literature and introduction to WordFocus // Libr. Hi Tech - 1997. - Vol. 15. - № 1-2. – P. 111-122.
37. **Pollitt A. S.** Taking a different view // Libr. Technol. - 1996. - Vol. 1. - N 1. – P. 20.
38. **Smiraglia Richard P., Leazer Gregory H.** Derivative bibliographic relationships: The work relationship in a global bibliographic database // J. Amer. Soc. Inf. Sci. - 1999. - Vol. 50. - № 6. – P. 493-504.
39. **Баранов В.Л., Сова Д.Н.** Возможности сервера “Руслан” как основы для построения библиотечных систем и корпораций // «Библиотеки и ассоциации в меняющемся мире: новые технологии и новые формы сотрудничества»: Материалы конф. – М.: ГПНТБ России, 2001. Т. 2. – С. 709-711.
40. **Васильев А.В., Власова С.А., Глушановский А.В., Каленов Н.Е., Николова А.И.** Опыт использования программного обеспечения системы "Наука России" для децентрализованной подготовки электронных каталогов библиотек // Информационные продукты, процессы и технологии. Материалы конф. (НТИ-96, Москва, 20-21 нояб. 1996 г.). М., 1996. – С. 93-94.
41. **Гендина Н.И.** Лингвистическое обеспечение автоматизированных библиотечных систем. - Алма-Ата: Гылым, 1991. – 222 с.

42. **Пилко И.С., Тараненко Л.Г.** Электронный библиографический сервис: расчеты и просчеты // Библиография - 2000. - № 6. – С. 3-7.
43. **Питера, Джаксо** Что такое электронное библиотековедение? // Науч. и техн. б-ки - 2002. - № 1. – С. 123-126.
44. **Папенфот Н.В.** Формирование баз данных коллективного пользования // Библиография - 2001. - № 2. – С. 67-68.
45. **Цукерблат Д.М.** Нормативно-документационное обеспечение системы обслуживания ГПНТБ СО РАН // Пробл. формир. един. пат.-инф. пространства: Междунар. семинар., Москва, 23-27 февр., 1998: Тез. докл. - М., 1998. – С. 28-32.
46. **Баранов В.Л., Сова Д.Н.** АБИС “Руслан” – от локальной автоматизации к корпоративным проектам // «Библиотеки и ассоциации в меняющемся мире: новые технологии и новые формы сотрудничества»: Материалы конф. – М.: ГПНТБ России, 2002. – Т.2. – С. 820-822.
47. **Мансурова С.Е.** Взаимоиспользование информационных и интеллектуальных ресурсов в условиях реструктуризации образовательного пространства (Опыт сотрудничества НБ ОМГТУ с библиотеками филиалов и представительств университета) // Омск. науч. вестн. - 2001. - № 17. – С. 157-159.
48. **Мершиева Л.В.** Создание Нижегородской региональной среды обмена данными // Науч. и техн. б-ки - 1998. - № 2. – С. 61-66.
49. **Племнек А.И., Дорофеев С.Т., Купреенко С.В., Баранов В.Л., Мионов К.Б., Волжев И.А., Стогов Р.В., Агаджанова А.Н.** Опыт создания региональной распределенной информационно-поисковой системы учреждений науки и образования Северо-Запада России // Пробл. информатиз. - 1996. - № 4. – С. 44-47.
50. **Бахтурина Т.А.** Российский коммуникативный формат в терминологическом аспекте // Науч. и техн. б-ки - 1998. - № 7. – С. 21-32.
51. **Степанов В.К.** Библиотека в круглосуточном режиме работы // Библиотечное дело - 2002. Библиотечное образование и практика: поиски взаимопонимания - М.: Изд-во МГУКИ, 2002. – С. 208-209.
52. **Степанов В.К.** Гибридный Интернет: перспективная технология или временное решение? // «Библиотеки и ассоциации в меняющемся мире: новые технологии и новые формы сотрудничества»: Материалы конф. – М.: ГПНТБ России, 2002. - Т. 1.