

**Муравицкая Р. А.,**

заведующая научно-библиографическим отделом обслуживания удаленных пользователей

Белорусской сельскохозяйственной библиотеки им. И. С. Лупиновича Национальной академии наук Беларуси

**Аксютю Е. В.,**

научный сотрудник научно-библиографического отдела обслуживания удаленных пользователей Белорусской сельскохозяйственной библиотеки им. И. С. Лупиновича Национальной академии наук Беларуси

## **ИНФОРМАЦИОННО-БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ УЧЕНЫХ-АГРАРИЕВ И СПЕЦИАЛИСТОВ АПК В БЕЛАРУСИ: НОВЫЕ ФОРМЫ И МЕТОДЫ РАБОТЫ В БЕЛОРУССКОЙ СЕЛЬСКОХОЗЯЙСТВЕННОЙ БИБЛИОТЕКЕ**

Рассмотрены вопросы информационно-библиографического обслуживания пользователей в удаленном режиме. Особое внимание уделено оперативному информированию пользователей о национальных и мировых достижениях, разработках, исследованиях и внедрениях в области аграрных наук. Раскрыты новые технологии, применяемые в обслуживании удаленных пользователей библиотеки, с использованием современных интернет-сервисов. Описаны хорошо налаженные партнерские связи с другими библиотеками и информационными центрами.

***Ключевые слова:** информационно-библиографическое обслуживание, удаленный пользователь, тематический запрос, библиографическая информация, база данных, on-line-сервис, запрос на доставку полного текста документа.*

Выполняя миссию обеспечения транснационального доступа к мировым информационным ресурсам по вопросам агропромышленного

комплекса, организации высокопрофессионального информационного обслуживания пользователей библиотеки, Белорусская сельскохозяйственная библиотека им. И. С. Лупиновича Национальной академии наук Беларуси особое внимание уделяет информационно-библиографическому обслуживанию пользователей в удаленном режиме. Такая форма обслуживания имеет ряд преимуществ. Во-первых, пользователи могут получать интересующую их информацию, не посещая библиотеки. Во-вторых, отправлять запросы на доставку полных текстов документов в любое время суток, в любой день недели и из любой точки планеты. В-третьих, получать полные тексты документов с облачного сервиса Яндекс.Диск, предназначенного для онлайн-хранения и передачи файлов в интернете.

В БелСХБ приоритетным направлением информационно-библиографического обслуживания пользователей в удаленном режиме является их оперативное информирование о национальных и мировых достижениях, разработках, исследованиях и внедрениях в области аграрных наук. Ежегодно Белорусская сельскохозяйственная библиотека в постоянно действующем режиме осуществляет информационное обеспечение в среднем 35 организаций, в которых около 650 человек получают информацию по более чем 1,9 тысяч тематическим запросам. На основании проведенного маркетингового исследования аграрного рынка пользователей БелСХБ выделяет несколько сегментов: управление, производство, наука, образование и прочие организации, связанные с АПК. Среди 35 организаций к сегменту управление относится Отделение аграрных наук Национальной академии наук Беларуси, в котором на обслуживании состоит 5 человек (10 тем), к сегменту наука – 26 организаций, в которых на обслуживании состоит 420 человек (1450 тем) и к сегменту образование – 8 организаций, в которых на обслуживании состоит 225 человек (440 тем).

Все 35 организаций закреплены за сотрудниками научно-библиографического отдела обслуживания удаленных пользователей. В начале года каждый сотрудник отдела посещает закрепленные за ним организации с целью постановки на индивидуальное обслуживание работников этой организации, занимающихся научной, учебной или практической деятельностью. В процессе беседы библиотекаря / библиографа с пользователем уточняются его персональные данные (ФИО, занимаемая должность, контактный телефон, адрес электронной почты) и темы, над которыми он планирует работать в текущем году. Для привлечения новых пользователей сотрудники научно-библиографического отдела обслуживания удаленных пользователей в течение года проводят презентации своих информационных ресурсов и услуг в организациях АПК и смежных отраслей.

Удаленные пользователи, поставленные на индивидуальное обслуживание, в течение года регулярно получают библиографическую информацию из ресурсов, которыми располагает библиотека. Информация из одних баз данных ежемесячно, а из других ежеквартально передается пользователям в виде библиографических списков. Как было сказано выше, ежегодное количество тематических запросов в БелСХБ составляет порядка 1,9 тысяч. Основным источником поиска и подбора информации для обслуживания пользователей являются базы данных собственной генерации и приобретаемые электронные информационные ресурсы по вопросам сельского и лесного хозяйства, питания, пищевой промышленности, природным ресурсам и экологии.

К БД собственной генерации относится электронный каталог Белорусской сельскохозяйственной библиотеки. Электронный каталог ведется в системе автоматизации библиотек ИРБИС 64. В 2012 году библиотека приступила к освоению подсистемы избирательного распространения информации в АРМе «Книговыдача» на базе ЭК БелСХБ. Подсистема ИРИ позволяет сохранять постоянные запросы пользователя и его электронный адрес. Ежемесячно информация, согласно запросам пользователя, автоматически отбирается из электронного каталога БелСХБ и поступает на электронный адрес пользователя в виде библиографического списка литературы. Ежегодно через подсистему ИРИ на базе ЭК БелСХБ обслуживается около 120 пользователей.

Мировой поток публикаций по сельскому хозяйству, продовольствию и смежным отраслям широко представлен в приобретаемых Белорусской сельскохозяйственной библиотекой зарубежных информационных ресурсах. Поиск русскоязычной информации ведется в БД: AGROS, ВИНТИ РАН on-line, Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU, Электронная библиотека диссертаций Российской государственной библиотеки. Англоязычная информация отбирается из отраслевых международных БД: CAB Abstracts, Agricola, FSTA, Academic Search Complete и других через поисковую платформу EBSCOhost 2.0. Система позволяет создавать оповещения, которые пользователь получает по электронной почте с определенной периодичностью в виде библиографического списка новинок.

Получив библиографическую информацию из разных источников, пользователь изучает ее, отмечает заинтересовавшие его записи и направляет запросы на доставку полных текстов документов сотруднику БелСХБ, который обслуживает его организацию. В 2014 году в БелСХБ поступило 14 393 запроса. Из них от пользователей, которые находятся на индивидуальном обслуживании, 13 847 запросов, что составляет 96% от всех запросов, поступивших за этот период. Запросы на доставку полных

текстов документов пользователь отправляет по электронной почте, оформляет в разделе Электронная доставка документов или заполняет Форму заказа документа при самостоятельном поиске в системе EBSCO Discovery Service на сайте библиотеки.

С целью повышения эффективности обслуживания удаленных пользователей библиотека постоянно совершенствует свои технологии, используя облачные сервисы. Так с 2012 года работа с запросами на доставку полных текстов документов ведется с использованием on-line-сервиса Evernote. Evernote – это веб-сервис и набор программного обеспечения для создания и хранения заметок. Заметки можно сортировать по блокнотам, присваивать им метки, редактировать и экспортировать.

В Белорусской сельскохозяйственной библиотеке все запросы на доставку документов, поступившие в электронном виде, размещаются в блокнотах Evernote, имеющих древовидную структуру – основные и дополнительные блокноты. Основные блокноты распределяют запросы по году поступления, а дополнительные – по номеру читательского билета пользователя, присвоенному сотрудником библиотеки. После синхронизации запросы становятся поисковыми по любому слову из библиографического описания или сделанной библиотекарем / библиографом пометке. Evernote позволяет присваивать каждому запросу дополнительные метки, благодаря которым пользователь всегда может получить информацию о том, на какой стадии выполнения находится его запрос.

Использование облачного сервиса Evernote позволило избавиться от ведения различного вида ручных картотек, а самое главное, избежать повторного выполнения запросов, поступавших ранее от других пользователей.

Запросы на доставку полных текстов документов, прошедшие проверку и не найденные в Evernote, разыскиваются в каталогах БелСХБ, доступных библиотеке БД с использованием поисковой платформы Full Text Finder и интернете.

При наличии документа в ЭК или имидж-каталоге БелСХБ формируется заказ на выдачу этого документа в автоматизированном режиме. Документ доставляется пользователю в виде оригинала либо копий фрагментов. В 2014 году около тысячи документов из фонда БелСХБ было доставлено пользователям по межбиблиотечному абонементу в виде оригиналов или ксерокопий фрагментов, и около 7 тысяч запросов библиотека выполнила путем сканирования фрагментов документов и предоставила пользователю в виде электронной копии.

В сервисе Full Text Finder поиск документов осуществляется по названию периодического, продолжающегося или книжного издания,

информация о которых представлена в алфавитном порядке. С помощью данной поисковой платформы можно переходить из одной БД в другую, не производя поиск в каждом ресурсе отдельно. Многоаспектные возможности поиска позволяют быстро найти нужные документы и по возможности получить доступ к полному тексту в электронном виде. В 2014 году БелСХБ выполнила около 2 тысяч запросов на доставку документов с использованием сервиса Full Text Finder.

В случае отсутствия запрашиваемого документа в on-line-сервисе Evernote, каталогах БелСХБ, базах данных сервиса Full Text Finder и интернете поиск ведется в других библиотеках и информационных центрах не только Республики Беларусь, но и более чем 50 стран мира. В 2014 году около 2,5 тысяч документов по запросам пользователей БелСХБ получила в виде электронных файлов из других информационных центров. Право на доставку документов по вопросам сельского хозяйства и смежным отраслям из международных информационных центров библиотека получила в 1995 году, благодаря вступлению во всемирную сеть сельскохозяйственных библиотек AGLINET. За весь период участия в проекте AGLINET Белорусская сельскохозяйственная библиотека наладила партнерские связи с более чем 40 библиотеками и информационными центрами, что позволило белорусским ученым получать необходимые информационные ресурсы практически из любой страны мира. Наиболее тесные партнерские связи в AGLINET БелСХБ наладила с Центральной научной сельскохозяйственной библиотекой. За годы участия БелСХБ в AGLINET из этой библиотеки было получено более 40% от всех поступивших из-за рубежа документов. Также нельзя не отметить такого партнера как Национальная сельскохозяйственная библиотека США, с которой БелСХБ плодотворно сотрудничает на протяжении 20 лет. За два десятилетия Белорусская сельскохозяйственная библиотека получила для белорусских ученых около 5 тысяч документов от этого участника.

Процент выполнения запросов ежегодно колеблется от 95% до 98%. Основная причина невозможности предоставления пользователю полного текста документа с использованием всех ресурсов БелСХБ и партнерских связей с другими библиотеками и информационными центрами – перенаправление запросов на документы-оригиналы в другие библиотеки Республики Беларусь или отказы на запросы, направленные по месту издания в библиотеки ближнего и дальнего зарубежья.

Возникает вопрос, сколько же перечисленные выше услуги стоят пользователям библиотеки?

«Электронная доставка документа по вопросам сельского хозяйства и смежным отраслям» в БелСХБ является платной услугой. Но если организация заключила с библиотекой договор на другую услугу –

«Информационное обеспечение научно-исследовательских работ текущей и ретроспективной информацией по вопросам сельского хозяйства и смежным отраслям по постоянно действующим запросам», то услуга «Электронная доставка документа...» для пользователей этой организации будет бесплатной. Это дает возможность ученым, преподавателям, аспирантам, студентам-дипломникам передавать в БелСХБ неограниченное количество запросов на доставку документов и при этом получать неограниченное количество полных текстов. Услуга «Копирование информации из коллекции библиотеки» в БелСХБ, как и в других библиотеках, – платная. Но если пользователь сам сканирует статью или иной малообъемный документ в стенах библиотеки, то он делает это совершенно бесплатно.

Высокие показатели числа удаленных пользователей, тематических запросов и запросов на доставку полных текстов документов позволяют говорить об успешной деятельности Белорусской сельскохозяйственной библиотеки, рациональном использовании ресурсов, качественном информационном обслуживании, профессионализме сотрудников, хорошо налаженных партнерских связях с другими библиотеками и информационными центрами. В современном мире технологии меняются весьма быстро и стремительно, но несмотря ни на что, БелСХБ всегда активно использует их в своей деятельности, стремясь соответствовать своему девизу «Информация без границ!».

Стаття надійшла до редакції 18.11.2015.

**Муравицька Р. А., Аксюто К. В.**

Білоруська сільськогосподарська бібліотека ім. І. С. Лупиновича  
Національної академії наук Білорусі

**Інформаційно-бібліографічне обслуговування вчених-аграріїв і фахівців АПК у Білорусі: нові форми і методи роботи в Білоруській сільськогосподарській бібліотеці**

Розглянуто питання інформаційно-бібліографічного обслуговування користувачів у віддаленому режимі. Особливу увагу зосереджено на оперативному інформуванні користувачів про національні та світові досягнення, розробки, дослідження і впровадження в галузі аграрних наук. Розкрито нові технології, що застосовуються в обслуговуванні віддалених користувачів бібліотеки, з використанням сучасних інтернет-сервісів. Описано добре налагоджені партнерські зв'язки з іншими бібліотеками та інформаційними центрами.

**Ключові слова:** інформаційно-бібліографічне обслуговування, віддалений користувач, тематичний запит, бібліографічна інформація, база даних, on-line-сервіс, запит на доставку повного тексту документа.

**Muravitskaya R., Aksiuta K.**

I. S. Lupinovich Belarus Agricultural Library of the National Academy of Sciences of Belarus

**Information and bibliographic services for agricultural scientists and specialists in Belarus: new forms and methods of work in Belarus Agricultural Library**

The problems of information-bibliographic services for remote users are considered. Particular attention is paid to promptly informing users about national and international achievements, developments, research and implementation in the field of agricultural sciences. The new technologies for remote users, using advanced Internet services, are revealed. The well-established partnerships with other libraries and information centers are described.

***Keywords:** information and bibliographic services, remote users, thematic requests, bibliographic information, database, on-line-services, requests for delivery of the full text of documents.*