

**Организация удаленного доступа пользователей
к лицензионным электронным ресурсам в структуре информационных услуг
Корпоративной сети общедоступных библиотек Санкт-Петербурга**

**Remote access to licensed digital resources
of St. Petersburg Public Library Corporate Network**

Е. В. Аврамова

*Центральная городская публичная библиотека им. В. В. Маяковского,
Санкт-Петербург, Россия*

Elena Avramova

*V. V. Mayakovsky Central City Public Library,
St. Petersburg, Russia*

Обобщается опыт организации внешнего доступа к лицензионным ресурсам различных поставщиков. Рассматривается роль Центральной городской публичной библиотеки им. В. В. Маяковского, головного сетевого центра корпоративной сети, в методическом руководстве, юридической, организационной и финансовой поддержке публичных библиотек мегаполиса. Подчеркивается значение профессионально-образовательной деятельности публичных библиотек в повышении эффективности использования корпоративных электронных ресурсов.

The experience of providing external access to licensed resources by various providers is reviewed. The role of V. V. Mayakovsky Library as a head corporate network center in methodological, legal, organizational, and financial support of metropolitan public libraries is discussed. Public libraries' professional and education initiatives to improve efficiency of corporate digital resources use are described.

Повышение эффективности предоставления информационно-библиотечных услуг в мегаполисе требует создания равных условий доступа пользователей к информационным ресурсам и услугам и применения единых технологий и стандартов. Эта задача решается в рамках Корпоративной сети общедоступных библиотек Санкт-Петербурга (КСОБ СПб).

КСОБ СПб была создана как добровольное профессиональное сообщество, объединившее районные централизованные библиотечные системы и библиотеки городского подчинения (всего 199 библиотек). Центральная городская публичная библиотека им. В. В. Маяковского, инициатор создания КСОБ СПб, стала головным центром корпорации. Важными этапами развития КСОБ СПб были представление сводных корпоративных ресурсов на общем сервере (2009 г.); открытие портала КСОБ СПб (2011 г.), посредством которого пользователям стали доступны сервисы: виртуальная справка, бронирование изданий в библиотеках города, электронная доставка документов и МБА.

Главная цель деятельности КСОБ СПб состоит в повышении качества обслуживания пользователей. Важными условиями повышения качества выступают расширение доступа к информационным ресурсам и утверждение единых требований к реализации услуг. Основные процессы и технологии предоставления библиотечных услуг, требования к их качеству нашли отражение в ряде нормативных документов КСОБ СПб: «Стандарте информационно-библиографического обслуживания» (2012 г.)¹, «Стандарте Централизованного межбиблиотечного абонементов» (2014 г.), «Стандарте предоставления услуги по бронированию изданий: проект» (2014 г.). Равенство доступа к ресурсам и услугам библиотек корпоративной сети обеспечивается также единым читательским билетом, введенным с января 2014 г.

Задачи равного доступа к информационным ресурсам решает и новый корпоративный проект КСОБ СПб – «Внешние базы данных», который стартовал в мае 2013 г. В основе проекта лежит стремление предоставить доступ читателям библиотек Санкт-Петербурга к максимально широкому спектру лицензионных электронных ресурсов. Проект развивается с учетом многолетнего

¹ Обеспечение качества информационно-библиотечного обслуживания : пособие для руководителей библиотек / РБА ; сост.: Кузнецова Т. В., Ахти Е. Г., Сухарева М. Н., Прозоров И. Е., Чувильская О. А., Масалкова Н. А., Самохина Н. В., Куликова Л. В. (отв. сост.). СПб., 2013. С. 147–167.

опыта работы ЦГПБ им. В.В. Маяковского с внешними электронными ресурсами. Также положительную роль сыграло внедрение новой услуги для читателей ЦГПБ им. В. В. Маяковского «Виртуальный читальный зал»², в рамках которой был организован удаленный доступ к лицензионным электронным ресурсам.

За время существования проекта «Виртуальный читальный зал» с ноября 2012 г. по настоящее время число доступных читателям библиотеки в удаленном режиме баз данных выросло с 6 до 14, наблюдается постоянный рост числа пользователей услуги. Подготовка проекта заняла длительный период в связи с решением технологических, организационных, правовых задач. Переговорный процесс с поставщиками по получению права предоставления читателям доступа к лицензионным продуктам вне стен библиотеки занял несколько лет. Для организации защищенного доступа к ресурсам через сайт ЦГПБ им. В. В. Маяковского отделом корпоративных компьютерных технологий были решены следующие технологические задачи: генерация уникальных идентификационных данных читателей (система получения паролей интегрирована с регистрационной базой данных читателей в АБИС ИРБИС); статистический учет обращений читателей к базам данных; постоянное техническое сопровождение функционирования услуги, а также задача организации регистрационной формы для удаленного получения логина и пароля на сайте ЦГПБ им. В. В. Маяковского. В решении указанных задач участвуют специалисты нескольких подразделений библиотеки, для чего перед началом проекта были внесены изменения в должностные инструкции сотрудников и иные внутренние нормативные документы (например, разработано Положение о статусе читателя, дополнены Правила пользования библиотекой).

Реализация проекта позволила перенести положительный опыт сотрудничества с поставщиками на организацию корпоративного доступа библиотек КСОБ СПб к лицензионным электронным ресурсам.

Технология работы библиотек с лицензионными электронными ресурсами достаточно изучена, и включает такие этапы, как: изучение читательских потребностей, анализ собственной информационно-ресурсной базы, мониторинг информационных ресурсов и компаний-поставщиков, тестовый доступ, переговорный процесс с поставщиками, организация закупки, заключение договоров и лицензионных соглашений, обучение сотрудников, разработка инструктивной документации и рекламных материалов, обучение пользователей, техническая поддержка доступа и администрирование ресурса, анализ статистики использования, определение эффективности, корректировка планов электронной подписки.

Коллективное использование электронных ресурсов на основе централизованной подписки не является новшеством, так например, в системе библиотек учреждений Российской Академии наук³ накоплен интересный опыт в данной области. Принципиально новым, в случае с КСОБ СПб, является обеспечение доступа для корпорации независимых публичных библиотек – добровольного сообщества участников с различным уровнем финансирования и различной организационной подчиненностью. Кроме того, специфика организации корпоративного доступа обусловлена широтой и многообразием пользовательского контингента публичных библиотек (в отличие от контингента сотрудников научных учреждений), разнообразием информационных потребностей (учебных, досуговых, научных, производственных) и мотивации обращения к информационным ресурсам. Имеющиеся на рынке информационных ресурсов полнотекстовые базы данных чаще всего ориентированы на удовлетворение учебных и научных потребностей. Это заставляет пуб-

² Виртуальный читальный зал // Центральная городская публичная библиотека им. В. В. Маяковского [Электронный ресурс]. URL: <http://www.pl.spb.ru/resources/virtual/>

³ Глушановский А. В., Каленов Н. Е. Эффективность централизованного обеспечения ученых РАН сетевыми версиями зарубежных научных журналов // Качество электронных ресурсов и сервисов библиотек, музеев, архивов как фактор эффективного взаимодействия с пользователями : материалы IX всероссийской научно-практической конференции «Электронные ресурсы библиотек, музеев, архивов», 31 окт. – 1 нояб. 2013 г., Санкт-Петербург / ЦГПБ им. В. В. Маяковского. СПб., 2013. С. 160–167. Доступно также в Интернете: http://pl.spb.ru/conf/elres_all/Resurs_2013.pdf ; Подкорытова Н. И., Босина Л. В. Проблемы комплектования фондов академических библиотек в современных условиях // IV Всероссийская научно-практическая конференция «Фонды библиотек в цифровую эпоху: традиционные и электронные ресурсы, комплектование, использование» [Электронный ресурс] / РНБ. СПб., 2014. URL: <http://www.nlr.ru/tus/20140331/programm.html>

личные библиотеки, выбирая ресурсы из заданного ассортимента, адаптировать их под интересы своих пользователей⁴.

Дополнительную сложность представляет характер сбытовой политики ряда поставщиков, не готовых, подчас, к предоставлению корпоративного доступа, либо такой доступ становится финансово недоступным для бюджета публичных библиотек. Вместе с тем, в последние годы наблюдается рост числа компаний, готовых сотрудничать с публичными библиотеками на особых условиях. При этом на практике реализуются разные модели сотрудничества. В одном случае, ЦГПБ им. В. В. Маяковского берет на себя все организационные, финансовые, юридические обязательства перед поставщиками. А библиотеки КСОБ СПб являются коллективными пользователями, предоставляя доступ к ресурсу для своих читателей. В другом случае, каждая библиотека КСОБ СПб самостоятельно решает все вопросы подписки на ресурс, но пользуется корпоративной скидкой, которую предоставляет поставщик библиотекам-участницам КСОБ СПб. Но, при любом варианте, ЦГПБ им. В. В. Маяковского оказывает методическую поддержку библиотекам-участницам КСОБ СПб, организует обучение библиотечных специалистов. В контексте темы статьи, рассмотрим эту деятельность на примере реализации конкретного проекта.

В настоящее время, в рамках проекта «Внешние базы данных» организован доступ читателей библиотек КСОБ СПб к пяти лицензионным продуктам. Начало проекта было положено в 2010 г., когда между ЦГПБ им. В. В. Маяковского и ЗАО «Публичная библиотека» была достигнута договоренность о корпоративном доступе к Интернет-библиотеке СМИ «Public.ru». По условиям соглашения, любая библиотека КСОБ СПб может подключиться к ресурсу в многопользовательском режиме. В течение 2013 г. читатели публичных библиотек Санкт-Петербурга имели уникальную возможность использовать два близких по профилю, но различающихся по содержанию и функциональным возможностям ресурса, когда, наряду с «Public.ru» предоставлялся доступ к базам данных СМИ информационной компании «Интегрум». Для ЦГПБ им. В. В. Маяковского как головного центра КСОБ СПб важным фактором выбора ресурса является согласие поставщика на предоставление корпоративного доступа. Это, а также возможность удаленного доступа к ресурсу для читателей ЦГПБ им. В. В. Маяковского, послужило решающим аргументом для подписки на продукты компании «Интегрум».

С 2012 г. ЦГПБ им. В. В. Маяковского начала работу по организации корпоративного доступа к электронно-библиотечной системе «БиблиоРоссика» (более 10 тыс. книг на русском и английском языке). Первоначально доступ был получен для пяти районных централизованных библиотечных систем (ЦБС) Санкт-Петербурга. С ноября 2013 г. по договору между ЦГПБ им. В. В. Маяковского и ООО «БиблиоРоссика» были подключены 15 ЦБС. Это был первый ресурс, к которому библиотеки КСОБ СПб могли самостоятельно подключать своих читателей для удаленного доступа, что, безусловно, явилось стимулирующим фактором для сотрудничества.

Реализация проекта корпоративного доступа к внешним базам данных направлена на удовлетворение потребностей пользователей публичных библиотек. Проведенное Управлением библиографическими информационными службами ЦГПБ им. В. В. Маяковского исследование тематических предпочтений читателей на материале 8392 выполненных запросов позволило определить рейтинг наиболее востребованных областей знания⁵. Запросы по экономике вошли в первую тройку наиболее спрашиваемых. Результаты исследования стали одним из факторов выбора монотематической электронной библиотеки по маркетингу и менеджменту издательского дома «Гребенников». Таким образом, информационные потребности читателей библиотек КСОБ СПб по этой проблематике были обеспечены авторитетными журналами. Доступ для библиотек КСОБ СПб осуществляется с ноября 2013 г.

⁴ Аврамова Е. В. Адаптация электронных ресурсов сторонних организаций для использования в публичных библиотеках : из опыта ЦГПБ им. В. В. Маяковского // Межведомственное и межпрофессиональное взаимодействие в области создания и использования электронных ресурсов : материалы VIII всерос. науч.-практ. конф. «Электронные ресурсы библиотек, музеев, архивов», 9–10 ноября 2012 г., Санкт-Петербург. СПб., 2012. С. 105–110. Доступно также в Интернете: http://www.pl.spb.ru/conf/elres_all/ElektResurs2012.pdf

⁵ Характеристика тематических запросов пользователей и информационно-ресурсной базы справочно-библиографического обслуживания в 2012 г. / ЦГПБ им. В. В. Маяковского. СПб., 2013. URL: <http://portal.local/docs>. Доступно на внутреннем сайте библиотеки.

Научная периодика универсального характера на русском языке представлена в базах данных компании «ИстВью» (поставщик ООО «ИВИС»). Ресурс доступен библиотекам КСОБ СПб с января 2014 г., и можно смело утверждать, что это наиболее популярный у читателей библиотек КСОБ СПб ресурс. Необходимо отметить, что договор с ООО «ИВИС» был заключен после предоставления тестового доступа к базам данных «ИстВью» для библиотек КСОБ СПб, причем каждая ЦБС самостоятельно выбирала журналы, исходя из понимания потребностей своих читателей. Индивидуальный подбор доступных для каждой ЦБС электронных изданий в рамках корпоративного доступа к базам данных «ИстВью» является привлекательным свойством данного ресурса.

Реализация проекта «Внешние базы данных» сделала еще более востребованной профессиональную образовательную деятельность ЦГПБ им. В. В. Маяковского. Среди методов повышения эффективности использования электронных лицензионных ресурсов именно различные формы повышения квалификации, направленные на обучение работе с ресурсами, являются наиболее значимыми. Проиллюстрировать справедливость данного положения можно на примере работы ЦГПБ им. В. В. Маяковского с Интернет-библиотекой СМИ «Public.ru». В течение ряда лет специалистами ЦГПБ им. В. В. Маяковского и представителями компании-поставщика проводилось обучение сотрудников библиотек КСОБ СПб работе с ресурсом в форме консультаций, стажировок, тренингов. По результатам обучения, проводимого поставщиком, выдавались сертификаты. Регулярность проведения тренингов для сотрудников ЦБС обусловила повышение эффективности использования ресурса, о чем говорят цифры статистики: в 2011 г. пользователями было открыто 11924 статьи, в 2012 г. – 23716 статей, в 2013 г. – 42019 статей.

Важно отметить, что в ходе учебных занятий рассматривались разные этапы работы с ресурсами: требования к документации (договорам, техническим заданиям, лицензионным соглашениям), аспекты переговорного процесса, основы поиска и сохранения его результатов, продвижение ресурсов к пользователям.

Обучающие занятия по работе с внешними базами данных охватили все категории библиотечных специалистов, обслуживающих пользователей, поскольку информационно-библиографическое обслуживание является сквозным процессом работы библиотеки.

Для успешной реализации проекта «Внешние базы данных» во всех библиотеках были выбраны администраторы, отвечающие за информирование и обучение коллег работе с лицензионными ресурсами. Процесс обучения стал более активным. Повысилась заинтересованность сотрудников, что подтверждается также результатами исследования, проведенного в сентябре 2013 г. – январе 2014 г. специалистами Управления библиографическими информационными службами ЦГПБ им. В. В. Маяковского. В задачи исследования «Повышение квалификации сотрудников публичных библиотек КСОБ СПб, осуществляющих информационно-библиографическое обслуживание» входил содержательный анализ познавательных потребностей у сотрудников Корпоративной сети общедоступных библиотек Санкт-Петербурга (КСОБ СПб) при повышении квалификации. В исследовании приняли участие специалисты публичных библиотек Санкт-Петербурга, осуществляющие информационно-библиографическое обслуживание (библиографы, сотрудники абонементов, читальных залов, медиатек). В ходе исследования, на материале 170 анкет, были выявлены тематические предпочтения библиотечных специалистов: из 12 предложенных тем – потребность в знаниях информационных ресурсов и получение навыков информационного поиска вошли в тройку лидеров⁶.

При организации корпоративного доступа для библиотек КСОБ СПб и удаленного доступа для читателей ЦГПБ им. В. В. Маяковского к электронным лицензионным ресурсам ставилась задача достижения соответствия деятельности по предоставлению доступа к лицензионным ресурсам требованиям законодательства: в области авторского права, защиты персональных данных и пр. Поэтому в ходе переговорного процесса с поставщиками оговаривались требования, которые в дальнейшем были закреплены в договорах.

Компании-поставщики заинтересованы в защите ресурсов от несанкционированного доступа и неправомерного использования. Библиотеки готовы сотрудничать, обеспечивая обязательную

⁶ Аврамова Е. В. Есть ли у библиотекарей потребность в повышении квалификации? // Библиотечное дело. 2014. № 5. С 39.

авторизацию пользователей, информирование об условиях доступа и ограничениях на копирование и использование информации. В свою очередь, библиотеки добиваются согласованного решения по защите персональных данных пользователей.

Для библиотек увеличение доступных в режиме корпоративного доступа ресурсов, с одной стороны, является благом, с другой стороны, ставит ряд серьезных задач. Одной из них является навигация по ресурсам. Она делится на следующие составляющие: знание содержания и видового состава электронных ресурсов, знание различных способов индексирования информации в базах данных, знание средств поиска для каждого ресурса. Для лицензионных электронных ресурсов свойственна схожесть сервисов поиска и сохранения информации, но, представлены эти сервисы по-разному. Например, одни и те же поисковые операторы могут быть выражены разными формулами запроса. С ростом числа доступных ресурсов как никогда остро проявляется задача их интеграции в поисковый аппарат библиотеки, задача сквозного поиска.

Ощущается потребность в единой точке доступа к совокупным ресурсам библиотеки (подписным и собственным). Подобные интегративные сервисы достаточно разработаны за рубежом, но их приобретение для публичных библиотек является дорогостоящим, кроме того они не решают проблемы тематического поиска по русскоязычным ресурсам.

Совместное сотрудничество библиотек и поставщиков в повышении поисковых возможностей ресурсов приводит к их качественному улучшению. Поставщики, искренне заинтересованные в развитии своего продукта и долгосрочном сотрудничестве, стремятся реализовать пожелания библиотекарей. Так, например, по просьбе ЦГПБ им. В. В. Маяковского и других библиотек КСОБ СПб в электронно-библиотечной системе «БиблиоРоссика» был усовершенствован механизм поиска (добавлены дополнительные операторы поиска, реализован поиск по ББК, добавлена функция поиска в найденном); реализованы различные форматы представления результатов поиска (список, библиографическая карточка). Особо следуют отметить изменения в сервисе представления статистики. По нашей просьбе были добавлены необходимые для библиотек параметры статистической отчетности: книговыдача и посещаемость.

В настоящее время для библиотек актуально включение данных о работе читателей с электронными ресурсами в общую статистическую отчетность. И названные выше показатели рассматриваются как ключевые. В практику работы зарубежных библиотек давно внедрены международные стандарты представления таких статистических данных (стандарт COUNTER)⁷. К сожалению, далеко не все поставщики используют эти стандарты, и не все откликаются на наши просьбы модернизировать форму представления статистики. Кроме потребностей статистической отчетности библиотекарям необходимы показатели для содержательного анализа качества библиотечной работы. Например, тематический анализ книговыдачи. При значительной книговыдаче такой анализ невозможно провести без какого-либо рубрикатора (ББК, УДК).

К числу трудностей можно отнести и технические проблемы, возникающие при организации доступа к внешним ресурсам. Например, возможности удаленного доступа для читателей библиотек КСОБ СПб, предоставленные ООО «ИВИС», библиотеки не могли реализовать из-за отсутствия статических IP-адресов.

Еще одним аспектом, усложняющим развитие проекта, является необходимость применения множества логинов и паролей. Библиотечные специалисты стремятся унифицировать процесс авторизации пользователей, но это не всегда удается, в том числе, из-за политики поставщиков, не желающих, порой, интегрировать свои системы регистрации пользователей с библиотечной.

Опыт реализации проектов доступа к лицензионным электронным ресурсам показал жизнеспособность таковых при соблюдении следующих условий: услуга должна быть известна читателям, востребована ими, удобна для пользования, должна иметь постоянное техническое сопровождение, постоянную рабочую группу эффективно взаимодействующих библиотечных специалистов из различных структурных подразделений библиотеки.

Полученный опыт позволяет также утверждать, что успешная реализация подобных проектов в масштабах региона возможна только в рамках библиотечных корпоративных объединений.

⁷ Уайт Э., Камль Э. Д. Статистические методы работы с электронными документами в библиотечной сфере, или Э-метрики. М., 2006. С. 61–95.