

Предоставление документов в электронной среде

**Ирина Юрьевна Красильникова, канд. пед. наук, с.н.с., зав. отделом МБА,
Государственная публичная научно-техническая библиотека Сибирского отделения
Российской академии наук, г. Новосибирск**

Аннотация.

Освещается обслуживание по межбиблиотечному абонементу и доставке документов с использованием электронной почты, электронной доставки документов, модифицированных автоматизированных библиотечно-информационных систем. Приводятся данные по показателям обслуживания, выявляются недостатки, намечаются перспективы дальнейшего развития в электронной среде.

Прогрессивные явления современного общества, такие как использование вычислительной техники, ее приобретение в библиотеках, внедрение автоматизации в библиотечные процессы, применение Интернет-технологий, интеграция библиотек в электронные сетевые структуры, наличие новых носителей информации, конкуренция в борьбе за пользователей и диверсификация услуг для них способствовали модификации в сфере передачи, обработки и хранения информации. Изменениям также подверглось предоставление документов, осуществляемое по системе межбиблиотечного абонемента и доставки документов (МБА и ДД). Термин «предоставление документов» появился в англоязычной библиотековедческой литературе в конце 1990-х гг. для обозначения как традиционного МБА (выдача оригиналов документов другим библиотекам во временное пользование), так и выдач копий документов в постоянное пользование [1] читателям. Синонимом является доставка документов. В этот же период в подразделениях МБА началось применение электронных приборов, устройств и информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) [2], что в дальнейшем повлекло развитие системы МБА и доставки документов (МБА и ДД).

Электронная почта (e-mail) стала одной из первых ИКТ, которую освоили для целей МБА в 1994 г. [3, с. 75–76]. Сначала по электронной почте пересылали заказы в произвольной форме, потом в формализованном виде. Далее по e-mail проводят активную переписку по различным вопросам обслуживания пользователей. В ГПНТБ СО РАН имеются результаты обмена сообщениями с абонентами за 13 лет (1997–2009 гг.). Вначале получали 16 писем, а отправляли – 63. В 2009 г. рост по сравнению с начальным периодом произошел в десятки (отправлено) и сотни раз (получено). По цифровым показателям выполнения справок для пользователей МБА и ДД в ГПНТБ СО РАН за 5 лет (2005–2009 гг.) отмечен рост общего числа выполненных справок почти на 140%, а отправленных сообщений. по электронной почте – в 2 раза.

Созданные библиотеками электронные каталоги (ЭК), являющиеся основной подсистемой автоматизированных информационно-библиотечных систем (АБИС) и частью справочно-поискового аппарата (СПА), выставленные в среду Интернета, позволили вести библиографический поиск документов по многим аспектам. Кроме того, действующие в библиотеках АБИС, нацеленные на потребности служб МБА и ДД, могут сразу принять, оформить заказ и направить его в соответствующий фонд в электронном виде. При этом

современные ЭК крупных научных библиотек отражают все издания единого библиотечного фонда (ЕБФ), включая библиотеки сети.

Для заказа документов по МБА и ДД необходим бланк-заказ. Его разработка велась многими крупными библиотеками страны в ходе создания АБИС. Однако единой автоматизированной системы (АС) МБА и ДД в стране так и не появилась, а также нет и стандартного бланка для заказа в электронных сетях. Это не смотря на то, что модификации различных существующих АС проводятся. Например, в Государственной публичной научно-технической библиотеке Сибирского отделения Российской академии наук (ГПНТБ СО РАН) в 2007–2009 гг. выполнены доработки автоматизированного рабочего места (АРМ) МБА в Интегрированной библиотечно-информационной системе (ИРБИС) [4]. Теперь до 50% заказов поступает через модуль, встроенный в ЭК, имея формализованный вид бланка-заказа. В 2009 г. количество обращений к ЭК для простановки шифра в секторе городского абонемента отдела МБА ГПНТБ СО РАН уменьшилось в 4,4 раза.

Сводные каталоги (СвК) имеют огромное значение для МБА и ДД. Сегодня многие библиотеки, региональные, межрегиональные корпоративные библиотечно-информационные системы (КБИС), консорциумы и ассоциации в различных городах страны, создают электронные СвК. По ним можно быстро определить конкретную библиотеку-держательницу и шифр необходимого документа. Однако приходится вести поиск по адресам нескольких сайтов, что требует дополнительных временных затрат.

Анализ использования ЭК показал, что существует много возможностей для поиска библиографического описания (БО) в различных поисковых системах. Однако нет таких АС, которые бы выдавали результаты информационного поиска по многочисленным ЭК и БД за один сеанс связи. Необходимость в наличии таких АС существует, поскольку в библиотеках разных уровней ведутся постоянные разыскания требуемой читателями не только библиографической (автор, название, серия и т. п.), но и полнотекстовой информации из электронных библиотек (ЭБ) и тематических баз данных (БД). Эти ресурсы пользуются повышенным спросом у читателей научных и научно-образовательных учреждений.

Рынок электронных научных изданий развивается стремительно и доступ к научной информации, записанной в электронном виде, имеют многие российские библиотеки, в т. ч. в учебных заведениях и научных институтах. Огромную ценность представляют собой ресурсы ЭБ, располагающие полнотекстовыми БД иностранных журналов. Также читателям доступны Электронная библиотека диссертаций Российской государственной библиотеки (РГБ) и Электронный фонд авторефератов диссертаций Российской национальной библиотеки (РНБ) и др. организаций.

По результатам анкетирования ГПНТБ СО РАН располагает сведениями об обращениях к электронным ресурсам (ЭР) подразделений МБА и ДД библиотек Сибирского, Дальневосточного федеральных округов и Сибирского отделения РАН. В 2007–2008 гг. они составили свыше 40 тыс. Проведенный анализ показал, что чаще других к готовым ЭР прибегали библиотеки СО РАН. В 2007 г. они произвели 28,5 тыс. обращений, что составило 93%, а в 2008 г. – около 49 тыс. или 97% от общего числа поисков из удаленных БД.

При обработке заказов МБА и ДД в ГПНТБ СО РАН за 2008–2009 и 8 месяцев 2010 гг. использовались различные ЭР (ЭК и БД ГПНТБ СО РАН, других российских библиотек, а также ЭБ и БД прочих учреждений) (табл.1).

Обращения к электронным ресурсам при отработке заказов МБА и ДД
в ГПНТБ СО РАН (2008–2010 гг.)

№ п/п	Виды ресурсов	2008 г.	2009 г.	8 мес. 2010 г.
1.	Электронные каталоги ГПНТБ СО РАН	8026	4977	3276
2.	Базы данных, установленные на сайте ГПНТБ СО РАН	1047	894	803
3.	Электронные каталоги и базы данных других библиотек РФ	2104	1338	1191
4.	Электронные библиотеки, базы данных прочих учреждений	1087	921	1298
5.	Всего	12264	8130	6568

Замечено, что происходит снижение обращений к ЭР. Почему? Например, при заказе через модуль в ЭК заказы поступают уже с шифрами; постоянно расширяется арсенал ЭР; абоненты проводят самостоятельный поиск по сайтам; последние номера электронных журналов текущего года представлены в свободном доступе; у пользователей уже выработаны определенные навыки и выстроен алгоритм поиска. В перспективе предполагается еще больший спрос на ЭР, поскольку растет количество полнотекстовой информации, предоставляемой в распоряжение пользователей, а также повышаются требования к оперативности доставки документов. В этой связи самостоятельный поиск читателями научной информации в электронном виде будет происходить параллельно с централизованным заказом по МБА и ДД. Поэтому задача структур МБА и ДД – наладить учет таких обращений и выдач, поскольку они являются результатом функциональных обязанностей по предоставлению документов в электронной среде.

С 1996 г. многими библиотеками внедрена технология электронной доставки документов (ЭДД) [3, с. 78–85]. Свыше 400 иногородних абонентов (различных учреждений, организаций, предприятий) Сибири, Дальнего Востока, европейской части страны сотрудничают в этом направлении с ГПНТБ СО РАН. Многолетний опыт обслуживания иногородних пользователей и читателей ГПНТБ СО РАН показал, что ЭДД предпочитают многие из них. Имеются показатели выполнения заказов абонентам за 11 лет (с 1999 г.). За 2005–2009 гг. наблюдался рост выполненных заказов почти в 2 раза, а отправленных абонентам страниц на 28,8% (табл. 2).

ЭДД для читателей развивается с 2000 г., уже более 10 лет. Выросло выполнение заказов другими библиотеками на 30 с лишним процентов. Однако заметно снизилось (на 70%) изготовление количества страниц, связанное с ограничениями, изложенными в IV

части Гражданского кодекса Российской Федерации (ГК РФ) по соблюдению интеллектуальных прав авторов (табл.2).

Таблица 2

Выполнение заказов по ЭДД в ГПНТБ СО РАН (2005–2009 гг.)

№ п/п	Показатели	2005 г.	2006 г.	2007 г.	2008 г.	2009 г.	% выполнения
1.	Выполнено заказов абонентам	1095	1174	1129	1228	2122	193,8
2.	Выполнено страниц абонентам	10095	13426	10048	8495	13000	128,8
3.	Выполнено заказов читателям	320	210	248	277	421	131,6
4.	Выполнено страниц читателям	13210	9747	9655	8582	3621	27,4

Если детализировать выдачу абонентам и получение документов для читателей во видам носителей информации за неполных 11 лет (2000–2009 гг. и 10 месяцев 2010 г.), то тенденция такова: снижается выполнение заказов на оригиналы изданий и бумажные копии а повышается спрос на электронные документы. Так, проценты выдачи абонентам за 11 лет, указанные выше, изменились по оригиналам документов с 48% до 34%, бумажным копиям – с 46% до 13%, электронные копии – с 6% до 53%. Для читателей проценты получения документов из других библиотек таковы: оригиналы произведений печати снизились с 56% до 21%, бумажные копии – с 31% до 13%, электронные копии – с 5% до 66%.

Новая электронная среда диктует иные условия в деле предоставления документов читателям. ГПНТБ СО РАН, осуществляя инновационный подход в сфере МБА и ДД, реализует: комплексное обслуживание пользователей (прием и выполнение заказов от коллективных и индивидуальных абонентов); предоставление документов на различных носителях (печатные произведения, микрофильмы, бумажные и электронные копии фрагментов документов); расширение ассортимента предоставляемых услуг в рамках договора (сканирование по заказу для удаленных пользователей из фонда ГПНТБ СО РАН, предоставление документов из других библиотек Российской Федерации); сокращение сроков доставки документа или информации о нем (различные уточнения по библиографическому описанию, стоимости, виду копий, сроках выполнения, причины отказов).

Выход в Интернет спровоцировал участие библиотек в общественной коммуникационной системе, происходит активное налаживание связей с общественностью – public-relation (PR). Одним из эффективных путей ведения пропаганды деятельности МБА и ДД является информация, размещенная на сайтах библиотек. Интересные сведения об истории, современных особенностях и правилах, о проводимых мероприятиях и акциях, о видах услуг и ценах приведены федеральными и региональными, вузовскими библиотеками, предоставляющие документы читателям по МБА и ДД.

Таким образом, в библиотеках развивается электронный формат предоставления документов. В дальнейшем нельзя обойтись без наращивания технического оснащения современным оборудованием, аппаратами, средствами коммуникации, освоения новейших ИКТ в целях поддержания удовлетворительного уровня обслуживания пользователей по МБА и ДД.

ЛИТЕРАТУРА

1. Межбиблиотечный абонемент и предоставление документов : обзор англоязычной литературы (по материалам журнала *Interlending and Document Supply*) / сост. : И.Ю. Багрова ; Рос. гос. б-ка. – Машинопись. – С. 1.
2. Межбиблиотечный абонемент и доставка документов в терминах и определениях : справ. пособие / сост.: И.Ю. Красильникова. – Новосибирск : ГПНТБ СО РАН, 2007. – 36 с.
3. Красильникова И.Ю. Межбиблиотечный абонемент и доставка документов в информационно-библиотечной системе Российской академии наук. – Новосибирск, 2009. – 292 с.
4. Красильникова И.Ю., Паршиков Р.М. Модификация автоматизированного рабочего места в ИРБИС для целей межбиблиотечного абонемента и доставки документов // Библиосфера. 2010. № 3. С. 64–69.