МБА и доставка документов. Обслуживание удалённых пользователей

Межбиблиотечный абонемент и доставка документов входит в число важнейших средств функционирования информационного пространства и обеспечение всеобщей доступности информации, являясь системой обслуживания пользователей, предоставляющей равные возможности в использовании информационных ресурсов для всех читателей независимо от места жительства, профессиональной и социальной принадлежности. В то же время – это одна из наиболее развитых и апробированных форм социального партнёрства, основанная на принципе взаимоиспользования ресурсов библиотек и органов информации. Следует отметить, что это такой вид обслуживания пользователей, который постоянно на всём пути своего развития и трансформации был на границе между двумя находящимися в противоречии функционирования библиотек: обеспечением сохранности, с одной стороны, и всеобщей доступности – с другой. Это значительно ограничивало возможности обслуживания удалённых пользователей. Только в последние годы, в период активного развития электронных ресурсов и создания крупных электронных коллекций, библиотеки близко подошли к возможности разрешения этого противоречия. Теперь вопросы доступности и сохранности всё более часто решаются в едином блоке. Кроме того, это одна из сфер библиотечной деятельности, в небольшой степени подверженная переменам в условиях электронной революции.

За последние 15 лет система МБА и доставки документов претерпела значительные изменения, отмеченные как периодами глубокой депрессии, так и периодами высокой активности библиотек, связанной со стремлением к возражению одного из самых востребованных в наше время видов библиотечно-информационного обслуживания. Сейчас ясно видно, что наступило время стабильного развития межбиблиотечного абонемента и доставки документов, прошло время метаний между различными способами представления документов, казавшимися альтернативой межбиблиотечному абонементу. Комплексная система обслуживания удалённых пользователей на базе межбиблиотечного абонемента прочно заняла свою нишу в библиотечно-информационном обслуживании и органично вписалась в развивающуюся электронную среду. Функция обслуживания удалённых пользователей была и остаётся одной из основных функций библиотек во всём мире. Активное восстановление взаимодействия библиотек ведёт к возрастанию роли стандартов. Глобализация информационного общества требует от библиотек создание интегрированных сетей, способных действовать в отношении пользователя как единая система. Стандарты призваны обеспечить совместимость и взаимодействие сетей, способствовать повышению качества и надёжности информационных продуктов и их распространение по разумным ценам.

С проблемой стандартизации технологий тесно переплетена проблема стандартизации терминологии. Развитие новых форм обслуживания удалённых пользователей и внедрение современных технологий ведёт к изменению терминологии. Наиболее распространённые сейчас термины «МБА» и «Доставка документов (ДД)» часто путают. МБА – предоставление документов, подлежащих возврату. Доставка документов – предоставление копий, то есть материалов, не подлежащих возврату. Всё чаще встречается термин «электронная доставка документов (ЭДД)», означающий предоставление в электронной форме не подлежащих возврату копий, большей частью статей и фрагментов изданий, по электронным каналам связи. Английские библиотекари, являющиеся «законодателями моды» в области МБА, в последние годы всё чаще употребляют термин (удалённая доставка документов», предложенный М. Лайном в 2003 году. Отметив, что термины «МБА» и «доставка документов» в настоящее время утратили своё первоначальное значение и потому неверны, он предложил принять в качестве стандарта для всего библиотечного и информационного мира термин «удалённая доставка документов». По его мнению, это точный и краткий термин, охватывающий все виды доставки: коммерческую и некоммерческую; материалов, подлежащих и не подлежащих возврату; на бумажных и электронных носителях; доставку организациям и отдельным лицам. Организация электронных каталогов и получение доступа к Интернету явились предпосылкой для модернизации межбиблиотечного абонемента и его оптимизации с помощью автоматизированной и электронной доставки документов. Пользователю предоставляется возможность самостоятельно осуществить поиск в режиме онлайн по электронным каталогам и открытым базам данных и, в зависимости от его статуса (абонент МБА или индивидуальный пользователь), заказать оригинал или копию первоисточника в удобном для него виде. Использование автоматизированных технологий позволяет значительно облегчить работу библиотекаря и сократить время выполнения заказов пользователей.

При этом возникает необходимость в постоянном совершенствовании технологий обслуживания, которое диктуется требованиями времени. Развитие рынка информационных услуг ведёт к расширению информационных функций библиотек и внедрению информационных технологий в их деятельность. Рост числа пользователей Интернет способствует появлению и расширению возможности «дистанционного» информационно-библиотечного обслуживания.

Цель библиотечной деятельности заключается в том, чтобы максимально удовлетворить информационные потребности пользователей.

При развитии обслуживания удалённых пользователей дополнительные преимущества получают как пользователи, так и библиотеки. Пользователи получают возможность заказа документов из фондов различных библиотек и получения необходимой информации на дом или на рабочее место, экономя при этом время и средства. Библиотеки получают возможность регулирования потоков заказов и их перераспределения, особенно в тех случаях, когда велик поток посещений читальных залов, а также привлечение внебюджетных средств от выполнения платных услуг. Библиотеки активно и успешно борются за сохранение своего места в системе информационных услуг, выступая в роли организатора дистанционного доступа к информации на разных носителях – от традиционных бумажных до крупных электронных баз данных. В век Интернета существенно меняется поведение и требования пользователей. Изменились представления о скорости обслуживания, всё чаще она измеряется не днями, а часами. Именно благодаря МБА оказывается возможным использовать совокупные фонды библиотек региона и страны, а не ограничиваться только возможностями данной библиотеки. Межбиблиотечный абонемент основан на использовании документов из фондов других библиотек при их отсутствии в данном фонде. Основанием для получения литературы является заполненный бланк-заказ, подписанный лицом, ответственным, а работу МБА и заверенный печатью библиотеки-абонента. Для контроля за возвратом литературы на обратной стороне листка-требования отмечается дата получения документа и название выславшей её библиотеки. Материальную ответственность за сохранность изданий, полученных по МБА, несёт абонент, запросивший данную литературу. Служба межбиблиотечного абонемента организована в библиотеке в 1930 году. Являясь национальным центром межбиблиотечного абонемента и доставки документов (МБА и ДД), Национальная библиотека Беларуси (НББ) возглавляет и координирует научную, исследовательскую и методическую работу в сфере МБА и ДД в Республике Беларусь. Ежегодно отдел МБА и ДД получает более 10 тыс. заказов от 1000 белорусских и зарубежных библиотек. НББ сотрудничает по МБА со 100 библиотеками в 14 странах мира. Наиболее продуктивные партнерские отношения связывают НББ с библиотеками России, стран Балтии, Украины, Польши, Германии.

Основные функции отдела:

- выполнение заказов абонентов Беларуси и зарубежных стран путем выдачи документов из фондов НББ во временное пользование;

- предоставление в постоянное пользование ксерокопий отдельных статей и фрагментов книг, журналов, газет, находящихся в фондах НББ;

- электронная доставка документов (ЭДД);

- библиографическая поддержка заказов по МБА и ДД;

- осуществление заказов по МБА для читателей НББ в других библиотеках;

- выдача читателям НББ, имеющим ученую степень кандидата или доктора наук, и сотрудникам НББ документов из ее фондов по индивидуальному абонементу.

В составе сектора межбиблиотечного абонемента работают следующие группы:

- обслуживания абонентов г. Минска;

- обслуживания иногородних абонентов;

- международного абонемента;

- электронной доставки документов.

Одним из направлений деятельности отдела является выполнение платных услуг:

 - по поиску информации по запросу пользователя в случае его отказа от самостоятельной работы: по карточным каталогам и картотекам, по электронному каталогу, по полнотекстовым, реферативным и библиографическим базам данных;

 - заказ документов по электронному каталогу НББ пользователю в случае его отказа от самостоятельной работы;

 - копирование текстовой информации, помещенной в "блокнот пользователя", на электронный носитель пользователя;

 - копирование графической информации с автоматизированного рабочего места библиотекаря на электронный носитель пользователя;

 - выдача документов по индивидуальному абонементу пользователям, имеющим научную степень;

 - электронная доставка документов: поиск и заказ документов из отдела фондодержателя, изготовление электронной копии фрагментов документа без распознавания символов, изготовление электронной копии фрагментов документа с распознаванием символов, предоставление информации пользователю из базы данных;

 - сканирование фрагментов документа из фондов НББ: текста без распознавания символов (формат А3, А4), текста с распознаванием символов (формат А3, А4), текста с распознаванием символов и сохранением сплошного текста (формат А3, А4), черно-белого графического изображения (формат А3, А4), цветного изображения (300 dpi) (формат А3, А4), цветного изображения (600 dpi) (формат А3, А4);

 - ксерокопия черно-белая фрагментов документа из фондов НББ: односторонняя (формат А3, А4), двухсторонняя (формат А3, А4);

- распечатка электронной информации из "блокнота пользователя":односторонняя и двухсторонняя черно-белая (А4);

 - распечатка электронной графической и отсканированной информации с автоматизированного рабочего места библиотекаря: односторонняя и двухсторонняя черно-белая (формат А3 и А4).

Развитие системы межбиблиотечного абонемента и доставки документов (МБА и ДД) рассматривается в историческом, системно-функциональном и синергетическом аспектах. Представлены основные элементы системы в традиционной и электронной средах. Обобщены перспективные тенденции в деятельности МБА и ДД.

Излагаются перспективы развития электронной доставки документов для целей МБА. Анализируется опыт по использованию электронной почты с помощью Интернет. Перечислен ряд мероприятий по разработке целевой программы электронной доставки документов для МБА.

Одно из значительных мест по доставке необходимых документов из различных библиотечно-информационных учреждений и организаций всегда отводилось МБА. Сегодня резко возрос спрос на оперативную информацию. Использование традиционных методов доставки, которыми пользуются в службах МБА России сегодня, не позволяет говорить об оперативности. Несоответствие между доступностью информации и длительным ожиданием доставки можно преодолеть с помощью использования новейших электронных технологий, программных продуктов, соответствующего оборудования. Для этого необходимо модернизировать службы МБА путем оснащения их вычислительной и телекоммуникационной техникой, полиграфическим оборудованием и обучением персонала. В ряде зарубежных стран МБА уже превратился в отрасль доставки документов. В России это еще предстоит сделать.

Для того, чтобы трансформировать МБА и превратить его в отрасль электронной доставки документов необходимо предпринять ряд мер, которые помогут объединить усилия в решении первоочередных организационных вопросов по координации и сотрудничеству, по определению функций МБА в новых условиях, по разработке целевой программы " МБА и электронная доставка документов", определению типового набора программно-прикладных продуктов и технических средств для российских библиотек.

Система МБА и ДД призвана сокращать количество отказов читателям на первичные документы, которых нет в фондах отдельных библиотек, осуществлять их доставку и способствовать более полному получению научной информации. Приоритетом в данном направлении обслуживания читателей является предоставление документов в научных целях для создания новейших разработок и продукции, способных конкурировать с западными образцами.

Актуальность выбранной темы подтверждается тем, что развитие системы МБА и ДД обусловлено использованием ресурсов Интернета, поскольку существенно расширяется сфера общего информационного и научно-технического пространства. Это позволяет применять электронные способы доставки и оперативно предоставлять ученым и специалистам РАН электронные документы.

Однако следует отметить, что система МБА и ДД еще не до конца отлажена, что приводит к дублированию усилий ученых, к излишним трудозатратам по нахождению информации и препятствует успешному проведению научных исследований. Поэтому существенным в инфраструктуре рынка современных информационных услуг является внедрение в практику работы МБА новых информационных технологий (НИТ), организация деятельности в условиях интеграционных процессов, обеспечение оперативной доставки документов для научных работников академических учреждений в любом виде – оригиналы, фотопленки, бумажные, электронные копии документов независимо от места хранения первичного документа. На первый план выдвигаются задачи внедрения вычислительной техники (ВТ); телекоммуникационных средств связи; обеспечения доступа к распределенным фондам по компьютерным сетям; электронной доставки документов (ЭДД); взаимодействия между библиотечно-информационными учреждениями в рамках корпоративных систем; предоставления услуг традиционным и виртуальным абонентам.

На сегодня в областных библиотеках уже накоплено достаточно компьютерной и телекоммуникационной техники, программного обеспечения для того, чтобы оптимизировать все функциональные направления библиотечной деятельности. Ряд областных библиотек успешно представили свои информационные ресурсы в Интернет. Отрабатываются современные технологии оцифровки печатных материалов, которые позволяют библиотекам создавать полнотекстовые базы данных. Началась активная работа по созданию региональных корпоративных библиотечных систем и систем корпоративной каталогизации. Ряд библиотек Украины имеют доступ к полнотекстовым базам данных EBSCO, Springer, ProQuest. На повестке дня, перед областными библиотеками, стоит вопрос создания действенной системы взаимообмена информационными ресурсами.

Электронный МБА и ЭДД позволят оперативно выполнять информационные запросы пользователей и качественно повысить уровень библиотечных услуг. В особенности это важно в данное время, так как почти все библиотеки Украины страдают от недофинансирования комплектования библиотечных фондов. Электронный МБА и ЭДД позволят библиотекам обмениваться на взаимовыгодных условиях полнотекстовой информацией из разных областей знаний. В этом направлении работы будет очень полезным использование информационного менеджмента. Информационный менеджмент в данном контексте будет выступать как новый тип управления организацией будущих документопотоков в единой системе электронного МБА, которая будет объединять все большие библиотеки Украины.

В особенности полезной будет система электронного МБА для работников сферы государственного управления, научных работников, просвещенцев, студенческой и учащейся молодежи. Эти категории пользователей библиотеки смогут оперативно получать необходимую им информацию в электронном виде. Это направление работы позволит областным библиотекам комплексно использовать все имеющиеся информационные ресурсы, как на традиционных носителях, так и электронных. В системе электронного МБА и ЭДД информационные ресурсы, размещенные в Интернет, станут ее важной составляющей, а сама сеть Интернет станет связующим звеном.

Ни одна библиотека, каким бы совершенным фондом она не располагала, не в состоянии удовлетворить в полной мере информационные запросы своих пользователей без межбиблиотечного абонемента (МБА).

Межбиблиотечный абонемент (МБА) – это широкий обмен книгами между библиотеками с целью наиболее полного и быстрого удовлетворения запросов читателей на книги, отсутствующие в библиотеке, а так же для развернутого пользования книжными фондами библиотек. МБА дает возможность читателям получить литературу во временное пользование, необходимую для самообразования, научной или практической работы через городские, районные, городские или ведомственные библиотеки.

Литература

1. Ерохина. Н. МБА и доставка документов сегодня и завтра // Библиотечный свет. – № 2. – 2008.

2. Курилина. Л. Технология обслуживания удалённых пользователей в Национальной библиотеке Беларуси // Библиотечный свет. - № 3. – 2008.

3. Справочник библиотекаря / науч. ред. А.Н. Ванеев, В.А. Минкина. – СПб.: Профессия, 2004. – 448 с.