

Р. В. Ахремчик, С. М. Титович

Обслуживание удаленных пользователей

Опыт работы Центральной научной библиотеки им. Я. Коласа НАН Беларуси; создание службы электронной доставки документов.

Обеспечение доступа к информации - одна из основных задач научной библиотеки как звена в системе научных и информационных коммуникаций.

Сегодня, когда библиотека не может исключительно собственными фондами удовлетворять информационные потребности своих пользователей, все больше возрастает роль взаимодействия библиотек в их обслуживании. Однако в настоящее время практически отсутствует координация в работе служб МБА ведущих библиотек Минска. Каждая из них самостоятельно решает одни и те же для всех проблемы.

Методы, используемые в работе традиционного МБА, - копирование статей и отправка в другую библиотеку, высылка оригинала (что предполагает длительные сроки выполнения, постоянно растущие почтовые расходы и неуверенность библиотек в сохранности документов при пересылке) - не соответствуют современным требованиям информационного общества. Пользователя не удовлетворяет ситуация, когда с момента отправки запроса до получения документа по традиционным почтовым каналам проходят несколько месяцев, так как зачастую к этому времени пропадает необходимость в заказанной информации.

МБА Центральной научной библиотеки им. Я. Коласа Национальной академии наук (ЦНБ НАН) Беларуси насчитывает свыше 700 иногородних абонентов; заявки поступают как напрямую - от библиотеки-заказчицы, так и от библиотеки-посредника (по координации). Большинство прямых заказов основаны не на использовании сводных каталогов, а на информации, полученной из других источников, что увеличивает сроки выполнения запросов. Использование электронной почты для передачи заказов по МБА позволяет отказаться от заполнения вручную запросов на издания и их пересылки по почте, что сокращает время прохождения заказа в среднем на 30-50%.

ЦНБ НАН Беларуси в силу различных причин несколько лет назад прекратила доставку иногородним пользователям оригиналов документов во временное пользование, высылает только ксерокопии запрашиваемых документов (доставка обычной почтой). Копирование особенно актуально в

настоящее время, когда документ поступает в библиотеку в единственном экземпляре. Пересылка копий статей производится по факту оплаты по счетам-фактурам, в этих случаях почтовые расходы несет библиотека-заказчица.

В 2006 г. услугами МБА ЦНБ НАН Беларуси воспользовались 13 зарубежных библиотек-абонентов: Литва (5), Латвия (3), Россия (4), Украина (1). Обмен документами производился бесплатно. Взамен посланной электронной копии документа присылался интересующий библиотеку документ или его электронная версия.

Для обслуживания иногородних пользователей разработана служебная БД «Иногородний абонемент». Ведение иногороднего МБА в автоматизированном режиме позволило оптимизировать процессы обслуживания заказов библиотек-абонентов, обработку статистических данных и составление отчетов.

Говоря об оперативном обеспечении пользователей информацией, нельзя не коснуться проблемы электронной доставки документов, которая является своего рода связующим звеном между традиционными библиотечными и новыми информационными технологиями, при этом библиотеки преодолевают свою пространственную замкнутость и превращаются в открытые автоматизированные библиотечные сети, обслуживающие пользователей независимо от места их расположения.

Система удаленного заказа, учета и доставки документов из фондов библиотеки (система ЭДД) позволяет эффективно решать задачу обеспечения различных отраслей науки информацией, оперативно и качественно обслуживать пользователей электронными публикациями, создавать архив электронных копий документов и проводить в нем поиск информации, обеспечивая тем самым сохранность наиболее ценных изданий. Такие характеристики ЭДД, как скорость и надежность предоставления электронных копий, возможность взаимоиспользования ресурсов библиотек, превращают ее в один из важнейших способов библиотечного обслуживания.

Технология ЭДД в целом напоминает традиционный МБА - пользователь проводит поиск в базе данных, сводном электронном каталоге (либо иным способом узнает о существовании необходимого ему источника), передает заказ в службу ЭДД, которая делает электронную копию (или использует уже готовую) и пересылает ее пользователю. Средством передачи служат компьютерные сети, а стоимость доставки не зависит от удаленности источника. Для электронной доставки документов, существующих на традиционных бумажных носителях, ЦНБ НАН, используя сканер, переводит их в электронную форму.

По мере развития системы ЭДД в ЦНБ НАН Беларуси формируются полнотекстовые БД часто запрашиваемых документов, что значительно сокращает трудоемкость и стоимость обслуживания, позволяет ускорить ответы на запросы пользователей, а в ряде случаев применять полностью автоматическую процедуру поиска и передачи копии заказчику.

ЭДД может осуществляться несколькими способами (в зависимости от конкретной ситуации):

- пересылка файла с изображением страниц документа на электронный адрес «основной» библиотеки читателя и предоставление ему копии, распечатанной на принтере;

- пересылка файла на электронный адрес читателя;

- помещение файла на FTP- или HTTP-сервер, откуда его забирает сам читатель (в этом случае может понадобиться уведомление читателя о выполнении услуги);

- обеспечение доступа в режиме онлайн.

В 2003 г. в ЦНБ НАН Беларуси создан сектор ЭДД (<http://csl.basnet.by/EDD/>) - структурное подразделение отдела электронных ресурсов. Цель его организации - обеспечение удаленного доступа к информационным ресурсам библиотеки, предоставление пользователям по запросам электронных копий фрагментов документов, хранящихся как на бумажных носителях в фондах ЦНБ, так и в полнотекстовых базах данных, представленных в Центре Интернет-доступа к электронным научным ресурсам.

Отдел программного и технического обеспечения научных исследований ЦНБ НАН Беларуси разработал систему ЭДД, которая унифицирует заказ электронных копий глав или частей книг и сериальных изданий, позволяет осуществлять поиск по уже каталогизированным ресурсам, систематизированным по тематическому и хронологическому признакам, и максимально быстро и точно доставлять конкретному пользователю необходимую ему информацию.

Документы, предоставляемые системой ЭДД, созданы с соблюдением Закона Республики Беларусь "Об авторском праве и смежных правах".

Функции системы ЭДД:

- заказ фрагментов книг, периодических изданий, электронных статей;

- редактирование содержимого профайла пользователя;

- поиск информации в электронном архиве, сформированном по выполненным заказам;

- электронная доставка документов, содержащихся в электронном архиве, сканированных или найденных в БД/Интернет по заказам;

- администрирование заказов;

- форум.

Для организации полноценной работы службы ЭДД на сайте ЦНБ НАН Беларуси выставлена информация об этой службе, проводятся презентации системы ЭДД в научных организациях НАН Беларуси.

Почти трехлетний опыт работы ЦНБ НАН Беларуси по ЭДД позволяет определить ряд факторов, которые негативно влияют на ее развитие:

- недостаточное рекламирование этой услуги;

- нехватка технических и лицензионных программных средств у служб доставки и конечного пользователя;

- не всегда высокое качество изготавливаемых электронных копий;

- отсутствие возможности предоплаты индивидуальным пользователем.

Индивидуальный пользователь ЦНБ НАН Беларуси осуществляет оплату по факту выполненной работы. Платеж переводится на расчетный счет ЦНБ НАН через любое отделение Беларусбанка или почтовое отделение. После оплаты заказа пользователь извещает об этом службу ЭДД по электронной почте. Для более быстрого получения заказов можно прислать копию платежного поручения по электронной почте или принести непосредственно в библиотеку. Такая система оплаты увеличивает сроки получения информации.

Служба ЭДД в ЦНБ НАН Беларуси организована недавно, поэтому еще рано говорить о значительных результатах, однако уже очевидно, что ЭДД становится одним из основных средств оперативного доступа пользователей к источникам, находящимся в удаленных библиотечных хранилищах.

Необходимые условия работы служб ЭДД - координация их работы в масштабах региона и страны, вхождение в международную систему электронной доставки. Это позволит снизить затраты на выполнение запросов пользователей, увеличит возможности рационального и эффективного взаимного использования библиотечных ресурсов. Коллективное использование ресурсов расширяет доступ к множеству источников всем библиотекам, работающим в системе ЭДД.

Технология ЭДД позволяет создавать реальную основу электронной библиотеки. Большое количество документов будет оцифровано благодаря запросам пользователей на электронные копии. Постепенно произойдет «естественный отбор» наиболее ценных источников информации, выделение активной части библиотечных фондов и создание на их основе электронной библиотеки.