

2-я Международная конференция



**«Межбиблиотечный абонемент
и доставка документов –
важное средство
сохранения и развития
единого информационного
и культурного пространства
государств-участников СНГ»**

Москва 23-25 ноября 2011 г.

Колерова Т.С.,

**заведующая отделом межбиблиотечного абонемента,
старший научный сотрудник,
Библиотека по естественным наукам
Российской академии наук, Москва, Россия**

Практика работы с автоматизированной системой в БЕН РАН и ее значение.

Централизованная библиотечная система БЕН РАН (ЦБС БЕН РАН) является уникальной и крупнейшей централизованной системой естественнонаучного профиля в плане комплектования библиотечных фондов, использования новых информационных технологий, обслуживания абонентов по МБА, автоматизации библиотечных процессов. В настоящее время Отдел межбиблиотечного абонемента обслуживает более 450 абонентов четырех категорий пользователей:

- внутрисистемный абонемент (ВСА) – институты РАН Москвы и Подмосковья;
- иногородний академический абонемент – институты РАН России;
- городской абонемент – неакадемические организации Москвы;
- иногородний неакадемический абонемент – неакадемические организации России.

Приоритетным обслуживанием в БЕН РАН пользуются абоненты ВСА. Необходимо отметить, что ученые РАН в своей деятельности используют литературу не только своего направления, но и литературу смежных отраслей, нетипичных для тематики комплектования БЕН РАН. Основной задачей Отдела МБА является максимально полное и оперативное удовлетворение запросов абонентов ВСА. Для реализации этой задачи ОМБА БЕН РАН использует фонды Централизованной библиотечной системы БЕН РАН (ЦБС БЕН РАН), а также для расширения источников получения информации и сокращения отказов для абонентов ВСА, ОМБА абонируется во многих Центральные библиотеках Москвы и России.

БЕН РАН всегда одной из первых среди крупных библиотек России внедряла передовые технологии, в том числе и в плане автоматизации технологических процессов отдела МБА. В 2005 году в БЕН РАН вступила в эксплуатацию новая комплексная автоматизированная система приема и обработки заказов по МБА. Новая система предоставляет неограниченные возможности, как абонентам, так и сотрудникам, работающим с этой системой.

Сотрудники ОМБА работают с автоматизированной системой на протяжении шести лет, в течение которых система продолжает успешно развиваться. В процессе ее эксплуатации осуществлен ряд доработок, необходимость которых выявлялась при реальной работе системы и на сегодняшний день она максимально соответствует нашим технологическим процессам.

Развитие системы, ее изучение и осмысление позволило получить не только развернутую статистику по технологической работе Отдела, но и произвести аналитический анализ по многим показателям Отдела, понять, каким образом возможно улучшить обслуживание абонентов, по каким причинам абонент не может получить интересующий его документ, насколько оперативно документ доходит до абонента, проанализировать полные отказы для абонентов ВСА.

Так централизация и автоматизация управленческих процессов БЕН РАН позволяет сосредоточить в единой статистической базе и проанализировать отказы абонентам на зарубежную и отечественную литературу отсутствующую не только в Едином фонде БЕН РАН (ЕФ БЕН РАН), но и в фондах Центральных библиотек России. Полные отказы для абонентов ВСА в 1990 году составили 1,3% от общего количества принятых заказов (для абонентов ВСА), в 2000 году – 8,6%, в 2008 году 8,9%, а 2010 году 15%. Эти цифры констатируют тот факт, что современное комплектование как отечественной, так и зарубежной литературы не соответствует уровню реальных информационных потребностей ученых РАН.

Динамика увеличения отказов легко объяснима: крайне ограниченное финансирование и постоянный рост цен на научную литературу в мире, включая и Россию; низкий уровень научной литературы на русском языке; нехватка валютных поступлений на приобретение книг и монографий на иностранных языках; крайне скромные поступления валюты на приобретение периодических изданий, несмотря на то, что научные журналы всеми специалистами называются важнейшими источниками научной информации.

Несмотря на все усилия Отдела МБА, с каждым годом увеличивается количество отказов на отечественные документы. Если в 80-90 годы прошлого века отказы на отечественные документы исчислялись единицами, то по итоговой статистике 2010 отказы на отечественную литературу составили 6% от общего количества принятых заказов на отечественные документы. Это позволило сотрудникам Отдела отечественного комплектования изучить зарегистрированные отказы, условно разделить по разным параметрам и направить свои усилия на более эффективное комплектование фондов отечественной литературой. Особое внимание было уделено комплектованию отечественных книг с учетом принадлежности издающих организаций: региональная литература, литература ближнего зарубежья, литература коммерческих организаций, ведомственная литература.

Тот факт, что мы не можем удовлетворить потребность ученых отечественными изданиями, показывает несостоятельность «Закона об обязательном экземпляре». Государственные библиотеки, получающие бесплатные экземпляры (РГБ, РНБ и др.) не обеспечивают запросы абонентов изданиями, подлежащими постоянному хранению.

Оперативность выполнения запросов для абонентов ОМБА также является одним из основных показателей работы Отдела МБА в БЕН РАН. Работа по поиску и получению запрашиваемых документов организована с наименьшими временными затратами, хотя множество факторов влияет на процесс выполнения запроса абонента. Служба МБА в любой библиотеке зависит от реального состояния и постоянной поддержки каталогов сводного и электронного: сроки выполнения запроса зависят исключительно от того, насколько быстро библиограф найдет адрес хранения нужного документа. А далее работа ОМБА зависит от состояния фондов; работы экспедиции; работы автотранспорта; комплектования фондов; сроков обработки поступающей литературы и т.д. Стоит отметить, что наш Отдел постоянно отчитывается перед Дирекцией по этому показателю,

т.к. он является одним из основных показателей работы Отдела. Регламентирующими документами БЕН РАН оперативность выполнения запросов на базе Единого фонда БЕН РАН составляет 80% за 10 рабочих дней. Наши показатели оперативности составляют 80-92% за 10 рабочих дней в период с 2001 по 2010 годы. Безусловной заслугой в выполнении этого показателя является опция, предусмотренная при формировании заказа через Интернет-систему, использующей в своей работе электронные каталоги: каталог журналов и каталог книг. Эти каталоги отражают более 70 тысяч наименований журналов и книг, поступивших в БЕН РАН с 1990 года. При использовании этой опции заказ от абонента поступает с готовым шифром хранения и, минуя этап шифровки, поступает непосредственно в Отдел фондов.

Нельзя не отметить возросшую оперативность выполнения запросов в РГБ с введением автоматизированной системы приема и выполнения заказов для абонентов. Все это влияет и на нашу оперативность выполнения запросов для абонентов ВСА. С 2008 года для оперативного выполнения запросов абонентов ВСА Отдел пользуется услугой электронной доставки документов из иногородних библиотек: БАН, РНБ, ГПНТБ СО РАН. Это тоже влияет на оперативность выполнения запросов и ускоряет получение документа или отказа для абонентов.

Не менее важным в работе ОМБА является показатель полноты удовлетворения запросов абонентов. С помощью автоматизированной системы мы можем проанализировать полноту удовлетворения запросов для абонентов ВСА, в том числе и по каждому виду изданий: отечественный журнал, иностранный журнал, отечественная книга, иностранная книга.

В БЕН РАН регламентирующими документами Библиотеки предусмотрены две позиции полноты удовлетворения запросов: полнота удовлетворения как таковая и за счет выполнения фондами Единого фонда БЕН РАН. Общая полнота удовлетворения запросов согласно регламентирующим документам составляет 85%, и Отдел выполняет это требование. А полнота удовлетворения запросов за счет ЕФ БЕН РАН при плановой цифре 75%, выполняется не всегда, но у нас есть возможность компенсировать пробелы комплектования за счет использования фондов Центральные библиотеки Москвы и России. С помощью автоматизированной системы мы имеем возможность проконтролировать путь поиска документа в БЕН РАН, в ЦБС БЕН РАН и в ЦБ Москвы и России. И если сроки выполнения запроса превышают установленные регламентом, то определить, оправданы ли допущенные сроки.

Весь аналитический анализ, ежегодно проводимый ОМБА БЕН РАН, способствует наиболее полному и оперативному выполнению запросов абонентов Отдела.