

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.

Гурбанова Ольга Николаевна,

заведующая отделом межбиблиотечного абонемента
и электронной доставки документов,
Российская национальная библиотека,
Санкт-Петербург, Россия

Межбиблиотечный абонемент и электронная доставка документов в Российской национальной библиотеке. Опыт работы.

Отдел межбиблиотечного абонемента и электронной доставки документов (ОМБА и ЭДД) - научно-производственное подразделение РНБ, осуществляющее комплекс работ по обслуживанию читателей и абонентов, локальных и удаленных пользователей различных категорий, формированию, организации и хранению подсобного фонда отдела, организации справочно-библиографического аппарата; разработку организационных, методических и теоретических вопросов, связанных с деятельностью отдела. Главной задачей отдела является оперативное удовлетворение информационных потребностей пользователей. Начиная с 1 июня 2000 года, когда в состав отдела МБА был включен сектор ЭДД (служба электронной доставки документов), отдел обслуживает не только библиотеки различных регионов России и крупнейших организаций Санкт-Петербурга, но и коллективных, и индивидуальных пользователей, заказывающих электронные копии, из любой точки земного шара. В числе наших постоянных абонентов федеральные и национальные библиотеки, краевые и областные, городские и районные ЦБС, библиотеки системы Академии наук и высших учебных заведений, крупнейших промышленных и научно-исследовательских организаций, научных центров, музеев-заповедников, воинских частей и других учреждений. Также отдел обслуживает более 2 000 читателей, прежде всего сотрудников библиотеки и персональных абонентов, в числе которых известные ученые, деятели науки и культуры нашего города, писатели, профессора Санкт-Петербургских ВУЗов.

В 2010 году услугами отдела МБА и ЭДД пользовались 210 библиотек-абонентов из регионов России и 435 библиотек Санкт-Петербурга. На сегодняшний день индивидуальный абонемент посещают 2.095 читателей, а в базе данных заказчиков ЭДД зарегистрировано 4.766 пользователей.

Ежегодно отдел принимает более 50.000 заказов, большая часть которых поступает по электронной почте или через формы заказов, размещенные на сайте библиотеки. Для заказа электронной копии пользователи должны зайти в раздел «Электронная доставка документов», размещенный на Главной странице сайта РНБ, заполнить форму заказа и зарегистрироваться в БД Интернет-магазина (для тех, кто уже обращался ранее, после заполнения формы следует пройти авторизацию). Для заказа других видов копий или оригиналов изданий абоненты отдела могут заполнить форму заявки, выбрав в разделе сайта «Обслуживание» подраздел «Межбиблиотечный абонемент». Сотрудники нашего отдела регистрируют поступившие заказы, распечатывают заявки, при необходимости сами шифруют их по электронным каталогам библиотеки, что ускоряет процесс выполнения заказов. В тех случаях, когда сотрудники отдела МБА и ЭДД не могут сами установить шифр заказанного издания, заявка передается в группу использования каталогов Информационно-библиографического отдела, где с ней работают опытные библиографы (в случае шифровки периодики - библиографы русского или иностранного журнальных фондов), просматривая не только каталоги и картотеки РНБ, но и, если требуется, каталоги других библиотек и многочисленные справочники. При отсутствии запрашиваемого издания в нашей библиотеке в ответе библиографов даются сведения о том, где его можно заказать. Это правило действует в отношении отечественных библиотек.

Абонентам городской группы МБА издания выдаются по месту хранения – и в Главном здании библиотеки (Садовая, 18), и в Новом (Московский пр., 165). При оформлении городского абонента абонентом заполняется гарантийное обязательство установленного образца. Обслуживание по МБА - бесплатное. В порядке исключения органам информации банков, акционерных обществ и других коммерческих организаций, не имеющих в своих структурах библиотеки, предоставляется возможность открытия платного абонента сроком на 1 год на основании договора. В течение 2010 года городские абоненты МБА получили 25.636 экземпляров книг, журналов и других видов изданий. Ежегодно оформляется несколько новых абонементов. За последние годы абонентами МБА РНБ стали Президентская библиотека, библиотеки Конституционного суда и Российской академии правосудия, ЦНИИ им. А.Н. Крылова, ООО «Газпром-Трансгаз-Санкт-Петербург», ООО «Институт прикладной экологии и гигиены» и другие. Также через городскую группу МБА предоставляются материалы из фондов для экспонирования на выставках: Государственному Русскому музею, Центральному выставочному залу «Манеж», музею-заповеднику «Ораниенбаум», Государственному художественно-архитектурному дворцово-парковому музею-заповеднику «Царское Село», Санкт-Петербургскому государственному музею театрального и музыкального искусства, Всероссийскому музею А.С. Пушкина, государственному мемориальному музею Ф.М. Достоевского, государственному музею истории Санкт-Петербурга, мемориальной библиотеке князя Г.В. Голицына и др.

Среди иногородних абонентов большинство представляют библиотеки системы Министерства культуры – это национальные, краевые и областные библиотеки, городские и районные ЦБС, а также библиотеки высших учебных заведений. Для оформления иногороднего абонента необходимо заключение Договора на обслуживание. В стоимость Договора входит оплата почтовых расходов на пересылку изданий и оплата копирования. Каждый иногородний абонент в течение года, в среднем, получает 30 изданий. Ежегодно по заказам иногородних абонентов изготавливается порядка 20 тысяч страниц ксерокопий, в основном статей из отечественной и иностранной периодики. В целом, более 40 % заказов иногородних абонентов выполняется в виде копий – это

микрофильмы, высылаемые во временное пользование, и ксерокопии, высылаемые в постоянное пользование. В тех случаях, когда издание по каким-либо причинам не может быть выдано за пределы Библиотеки, изготовление микрофильма или ксерокопии является одной из форм выполнения заказа и сокращения, таким образом, количества отказов. В последние годы работа с заказами иногородних абонентов занимает очень много времени, так как заказы усложняются и часто требуют при их выполнении индивидуального подхода. Ведь даже в случае отказа, его необходимо сформулировать так, чтобы для читателя или абонента он был не отказом, а объяснением, по каким причинам наша библиотека не смогла выполнить данный заказ. Копирование изданий производится в соответствии с действующим законодательством в области авторского права (Гражданский кодекс РФ, часть 4, ст. 1270, 1273, 1274, 1275, 1281). Совместно с бухгалтерией РНБ ведется строгий учет поступивших средств, оформляются необходимые документы. Иногородние абоненты с большим уважением относятся к Российской национальной библиотеке, отмечая высокий профессиональный уровень обслуживания, и в свою очередь стараются сделать все возможное при выполнении заявок, поступающих из нашей библиотеки.

Еще одно направление работы иногородней группы – это обслуживание по МБА читателей нашей Библиотеки, от которых поступили заказы на литературу, отсутствующую в фондах РНБ и которые хотели бы получить ее по традиционному МБА. В работе по обслуживанию читателей РНБ по МБА, кроме нашего отдела, участвуют также сотрудники читальных залов, которые непосредственно принимают от читателя заказ, затем передают его в иногороднюю группу, справляются о ходе его выполнения, информируют читателя о выполнении заказа, следят за сроками использования и своевременного возврата полученных изданий. В прошедшем году от читателей библиотеки поступило 58 заказов на литературу, отсутствующую в фондах РНБ, для выполнения которых использовались фонды 30 библиотек (18 библиотек Санкт-Петербурга и 12 иногородних). Заказы наших читателей выполняли БАН, научная библиотека СПбГУ, СПбГХА им. А.Л. Штиглица, библиотека Духовной Академии, библиотека Эрмитажа, библиотека Института практической психологии «ИМАТОН», научная библиотека Санкт-Петербургской консерватории, библиотека Института ортопедии и травматологии им. Р.Р. Вредена, РГБ, ГПИБ, ВГБИЛ; Рязанская, Самарская, Владимирская, Курганская и Кировская областные библиотеки; библиотеки Белгородского, Пермского и Саратовского государственных университетов и др.

Кроме возможностей традиционного МБА и библиотеки, и другие заказчики могут воспользоваться услугами сектора электронной доставки документов для получения электронных копий необходимых изданий из фонда РНБ. Удобство электронного доступа к библиотечным ресурсам и повышение спроса на электронные копии приводит к постоянному увеличению объемов обслуживания удаленных пользователей в режиме электронной доставки документов.

Удаленными пользователями, обращающимися к услугам электронной доставки, являются как индивидуальные, так и коллективные заказчики, представляющие юридические, научно-исследовательские, культурно-просветительные, финансовые, хозяйственно-промышленные и другие учреждения. Основные пользователи услуг по электронной доставке документов - россияне. Также в сектор ЭДД обращались заказчики из Австралии, Австрии, Азербайджана, Бельгии, Беларуси, Болгарии, Великобритании, Германии, Греции, Израиля, Испании, Италии, Канады, Казахстана, Кореи, Латвии, Литвы, Нидерландов, Норвегии, Польши, Сербии, Словакии, США, Узбекистана, Украины, Финляндии, Франции, Чехии, Швейцарии, Швеции, Эстонии, Японии.

Особую категорию пользователей, являющихся абонентами удаленного доступа, представляют библиотеки России и Казахстана. Наиболее активными абонентами по России и СНГ являются: Самарская областная универсальная научная библиотека, библиотека Сургутского государственного университета, Тюменская областная научная

библиотека, Национальная академическая библиотека республики Казахстан, Архангельская областная научная библиотека им. Н.А. Добролюбова, Свердловская областная универсальная научная библиотека, Национальная библиотека республики Карелия, научная библиотека Новгородского государственного университета, Центральная городская библиотека Сургута, Мурманская государственная областная универсальная научная библиотека.

Для зарубежных библиотек в рамках англоязычной части Интернет-магазина действует страница с подробной информацией и формой заказа. Зарубежных библиотек-абонентов, зарегистрированных в службе ЭДД на настоящее время – 97. Они представляют 24 страны мира: Австралию, Бельгию, Болгарию, Германию, Израиль, Испанию, Италию, Канаду, Латвию, Литву, Нидерланды, Норвегию, Польшу, Сербию, Словакию, США, Финляндию, Францию, Чешскую республику, Швецию, Швейцарию, Эстонию, Южную Корею, Японию. Оплата заказов осуществляется в основном ваучерами в соответствии с «The IFLA Voucher Scheme (Payment System for International Interlibrary Transaction)».

Служба ЭДД для российских пользователей - юридических лиц в режиме удаленного доступа предоставляет электронные копии опубликованных документов только на основании разработанного типового договора. Для пользователей - физических лиц в режиме удаленного доступа предоставляются электронные копии произведений, являющихся общественным достоянием. Копии малообъемных произведений или фрагментов произведений, на которые действуют исключительные права авторов, предоставляются только при условии подтверждения заказчиком дальнейшего правомерного использования копии (в личных, образовательных или научных целях). Осуществляется это следующим образом. После получения через Интернет-магазин РНБ заказа на электронную копию документа, охраняемого авторским правом (ст. 1270, 1273, 1274, 1275 ГК РФ), сотрудники службы направляют по электронной почте запрос пользователю, оформившему заказ: «Для выполнения Ваших заказов на электронные копии просим выслать на наш электронный адрес подтверждение о принятии на себя следующих обязательств (подписанное Вами): «В соответствии со ст. 1270, 1273, 1274, 1275 ГК РФ полученные электронные документы обязуюсь использовать только в учебных и исследовательских целях, а также для цитирования в полемических, критических и информационных целях в объеме, оправданном целью цитирования. При получении электронной копии документа обязуюсь уничтожить ее после однократной распечатки». В случаях, когда заказчик не предоставляет данное подтверждение, выполнение его заказов не производится. Статус заказа меняется на «отказ» с объяснением заказчику причины. Прием заявок осуществляется через форму заказа, размещенную на страницах ЭДД в Интернет-магазине РНБ (параллельно русско- и англоязычные версии). Заявки и информация о пользователях поступают в «БД заказов и пользователей службы ЭДД». Оформление заявок, переписка с пользователями, подсчет стоимости заказов, отправка выполненных заказов производится на участках сектора в двух зданиях библиотеки, в зависимости от места хранения требуемого издания. Полученные заявки при необходимости шифруются, а также проверяются по БД Электронной библиотеки (ЭБ) РНБ. При наличии документа в фонде ЭБ и согласования возможности предоставления электронной копии с Отделами - фондодержателями сотрудники сектора запрашивают файлы в Отделе цифровых технологий. Сканированием изданий до июня текущего 2011 года занимались также сотрудники службы ЭДД. После образования Центра копирования на базе Отдела внешнего обслуживания (ОВО) все операции по сканированию стали выполняться сотрудниками данного подразделения. Сотрудники службы забирают файлы с сервера ОВО, готовят пользовательскую копию и размещают заказы на FTP-сервере в пользовательских папках. Пользователь получает извещение о выполнении заказа по электронной почте, а также информацию на персональной пользовательской странице в Интернет-магазине.

Финансово-маркетинговая деятельность сектора, осуществляемая совместно с Плановым отделом и бухгалтерией РНБ, включает: подготовку договоров на электронную доставку документов; предоставление пользователям необходимых финансовых документов, связанных с оплатой услуг ЭДД – счетов, счетов-фактур, актов выполненных работ, отчетов о расходовании поступивших средств; контроль оплаты заказов на электронные копии; учет авансовых сумм, поступивших от абонентов службы; ведение переписки с пользователями по вопросам оплаты услуг. Удаленным пользователям предоставлена возможность оплаты заказа 4 способами: почтовым или банковским переводом, по кредитной карте, ваучерами.

В июне текущего года сектору (службе) ЭДД исполнилось 11 лет. За этот период от удаленных пользователей было принято почти 45 тысяч заказов. До 25 мая 2011 года сотрудники сектора также выполняли сканирование материалов из фондов библиотеки для читателей на пункте в Универсальном читальном зале Главного здания. С каждым годом количество заказов, поступающих от удаленных пользователей, по отношению к количеству заказов читателей, приходящих в библиотеку, увеличивалось – от 45 % (от общего числа заказов по ЭДД) в 2001 году до 95 % в 2010 году. Так, в 2010 году всего было принято 7.147 заказов, из них 6.751 заказ - от удаленных пользователей.

Основной проблемой в обслуживании городских, иногородних абонентов и пользователей службы ЭДД является количество отказов. Несмотря на то, что в 2010 году данное количество, как и в предыдущие годы, составило около 30 % от полученных заказов, ежегодно увеличивается количество отказов по причине «не выдается» и «не выдается в целях сохранности». В прошедшем году такой «отказ» был дан на 5.150, преимущественно отечественных изданий, и составил почти 50% от общего количества отказов. Не выдавались издания текущего года, много изданий, имеющих в единственном экземпляре или находящихся в плохом физическом состоянии и т.п. Данное положение тяжелым бременем лежало на библиотеке. В отношении электронных копий в текущем году ситуация начала меняться после создания Центра копирования – практически все книги Русского книжного фонда (РКФ) после 1825 года издания выдаются для однократного сканирования. Создается электронная копия для фонда ЭБ и далее готовится пользовательская копия по заказу.

Еще один аспект деятельности отдела – обслуживание читателей: сотрудников библиотеки и персональных абонентов. Услугами индивидуального абонента в прошедшем 2010 году пользовались 2.104 читателя. В течение года они посетили индивидуальный абонемент 33.104 раза и получили 52.120 экземпляров книг, журналов и других видов изданий.

Отдел межбиблиотечного абонента и электронной доставки документов Российской национальной библиотеки - составная часть системы библиотечного обслуживания, имеет свои давние и славные традиции, и обновляется в наши дни в соответствии с требованиями времени, стараясь укреплять информационное взаимодействие библиотек в интересах читателей. Работа отдела кропотливая, включающая в себя множество производственных операций, требующая знаний, внимания, терпения, аккуратности и высокого профессионального уровня. Зная, что успешная работа многих пользователей зависит от своевременного получения необходимой им информации, отдел МБА и ЭДД РНБ строит свою работу так, чтобы максимально полно и быстро выполнять поступающие заказы. Профессиональная компетенция сотрудников отдела очень высока, а сложившиеся доброжелательные и дружеские отношения помогают спокойно, с пользой для дела решать все возникающие производственные вопросы. Наличие в отделе высококвалифицированных сотрудников, а также применение в практике повседневной работы новых технологий, четкая отлаженность всех производственных процессов позволяют использовать для этого различные формы и методы, предоставляя нашим пользователям возможность доступа к уникальным фондам Российской национальной библиотеки.

