

ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ РЕСУРСОВ В ОБСЛУЖИВАНИИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ МЕЖБИБЛИОТЕЧНОГО АБОНЕМЕНТА БЕЛГОРОДСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УНИВЕРСАЛЬНОЙ НАУЧНОЙ БИБЛИОТЕКИ

*Буняева М.А.
Ведущий библиотекарь отдела
межбиблиотечного абонемента
Белгородская государственная
универсальная научная библиотека
Белгород, Россия*

Требования пользователей к полноте библиотечных коллекций и к оперативности предоставления необходимой информации возрастают день ото дня. Возможности, предоставляемые интернет, позволяют пользователям осуществлять поиск нужной информации в сети. Но они не всегда могут получить ее в местной библиотеке. Это подтолкнуло библиотеки к поиску новых форм обслуживания. В этих условиях объединенным службам межбиблиотечного абонемента и электронной доставке документов (далее МБА и ЭДД) принадлежит пальма первенства.

Опыт работы служб МБА и ЭДД Белгородской государственной универсальной научной библиотеки позволяет сказать, что это утверждение верно. Пользователю, для оперативного получения информации, удобно обращаться в такую объединенную службу. Ведь его интересует получение информации, документа или его копии в кратчайшие сроки. И ему неинтересно тратить время на поиск документов, расчет с каждым из держателей этих документов и другие операции, сопровождающие прием, выполнение и выдачу документа по запросу. Таким образом, пользователь экономит свое время. Об этом, например, свидетельствует и увеличение числа пользователей, обратившихся в службу ЭДД Белгородской ГУНБ:

2004 г. – 150 пользователей;

2005 г. – 200 пользователей;

2006 г. – 386 пользователей.

Несмотря на очевидную важность и достоинства служб МБА и ЭДД, существует достаточное количество факторов, тормозящих нормальное функционирование межбиблиотечного обслуживания.

Служба МБА Белгородской ГУНБ не прекратила своего существования даже во время кризиса системы 1990-х гг. С 2001 г. на базе службы МБА Белгородской ГУНБ реально функционирует служба ЭДД. Однако лишь с 2002 г. обрисовались контуры того, что можно назвать функциональной подсистемой. С началом работы мы, естественно, столкнулись с барьерами, возникшими у пользователей – это финансовые, технические, технологические, психологические. Постепенно, преодолевая эти преграды,

мы добились увеличения общего количества заказов:

2004 г. – 422 запроса;

2005 г. – 483 запроса;

2006 г. – 790 запросов.

Таким образом, количество запросов на электронное копирование составляет примерно 40% от общего числа обращений в службу МБА и ЭДД Белгородской ГУНБ.

Помимо увеличения количества запросов на электронное копирование, усложняется и их тематика. Зачастую пользователи обращаются в службу МБА и ЭДД Белгородской ГУНБ не только для получения конкретного документа или его фрагмента. Сейчас специалисты отдела выполняют сложные тематические справки, составляют списки литературы по определенной теме и списки трудов определенных авторов и т.д. Вот только некоторые из них: «Цены на автомобили в г. Калининграде», «Правовое обеспечение занятости инвалидов в РФ», «Акционерные общества в Финляндии», «Затонувшие подводные лодки Черноморского флота», «Современное состояние рынка электромузыкальных инструментов» и др.

Служба ЭДД Белгородской ГУНБ работает в двух направлениях:

1) «исполнитель» – предоставляет электронные копии индивидуальным и коллективным пользователям своего и других регионов;

2) «посредник» – предоставляет электронные копии своим пользователям из фондов библиотек-партнеров. Это направление является приоритетным в деятельности нашей службы ЭДД на сегодняшний момент.

Сейчас Белгородская ГУНБ сотрудничает с РНБ, Автономной некоммерческой организацией РКЪ, ИНИОН, ГПНТБ, БЕН РАН и другими федеральными и региональными библиотеками. Электронные копии из этих библиотек либо забираются с ftp-сервера, либо приходят в виде сообщения по электронной почте с прикрепленными файлами. Эти способы нас устраивают в равной степени.

Но здесь возникает проблема совместимости программного обеспечения. Сейчас для нас практически не существует трудностей при работе с электронными форматами файлов. Но возникают проблемы с программами федеральных библиотек по работе с абонентами МБА и ДД. Не всегда службы ЭДД библиотек-фондодержателей вовремя информируют нас об этом.

Проблема такого же технологического характера возникает и при работе с электронными каталогами библиотек-партнеров. Практически невозможно осуществлять поиск в каталогах из-за перегруженности каналов в дневное время. Это отнимает время и приходится посылать запросы наугад, рискуя потерять время или получить отказ по причине отсутствия издания в библиотеке.

Очень удобным является тот момент, что на страничках служб ЭДД в соответствующих разделах можно узнать реальный статус каждого запроса. Так, например, работает интернет-магазин Российской национальной библиотеки и Автономная некоммерческая организация «Русский курьер».

Тем не менее, остро стоит проблема сроков получения электронных ко-

пий по нашим запросам. Согласно договорам обслуживания время изготовления копии составляет 3–5 дней. Теперь же, к сожалению, сроки затягиваются до 10–14 дней. А в некоторых случаях и дольше. Принимая заказ от пользователя, мы гарантируем ему скорейшее его выполнение, но в результате пользователь теряет время, а необходимая ему информация – свою актуальность. Причем проблемы такого характера существуют как при работе с федеральными библиотеками, так и с региональными. Хочется призвать коллег к взаимному и плодотворному сотрудничеству.

Также проблема несоответствия сроков выполнения запросов пользователей существует и при заказе оригиналов документов. На это есть определенные причины:

1. Не высылаются по МБА единственный экземпляр или малотиражное издание. Приходится последовательно обращаться с одним и тем же запросом в различные библиотеки, что удлиняет сроки. Кроме того, не всегда пользователь может оплатить расходы на копирование такого издания в полном объеме.

2. Зачастую мы получаем отказы на получение документа по причине ветхости издания. Таким образом, пользователь вообще лишается возможности получить документ в любом виде.

Также следует отметить, что с прошлого года службы МБА и ЭДД Белгородской ГУНБ начали обслуживание оригиналами и копиями документов коллективных пользователей на договорной основе. Аванс (300–500 рублей) вносится на расчетный счет библиотеки. Условия расчетов не отличаются от условий библиотек – наших партнеров.

Здесь возникали проблемы финансового и психологического характера с муниципальными библиотеками Белгородской области. Но постепенно наши коллеги из районных и сельских библиотек пришли к осознанию того, что договорное обслуживание является оптимальным в сложившихся рыночных условиях.

С целью улучшения оперативности и эффективности обслуживания пользователей в Белгородской области создается единое информационно-телекоммуникационное пространство.

Частью этого пространства является единое информационное пространство библиотек области. Цель такого объединения – решение проблем создания электронных каталогов библиотек области и проблем квалифицированной технической поддержки специального программного обеспечения в районах.

Подразумевается, что предоставление равных возможностей для интеллектуального и культурного развития городскому и сельскому населению приведет к повышению общей культуры и качества жизни жителей области.

В настоящее время в Белгородской области в едином информационном пространстве объединены ресурсы государственных библиотек, библиотек государственных вузов, областной медицинской библиотеки, библиотеки краеведческого музея, муниципальных библиотек. В общей сложности

36 библиотек-участниц формируют единое информационное пространство.

Суммарный объем Сводного электронного каталога муниципальных библиотек составил в марте 2007 г. 118,5 тыс. записей. Он отражает фонды всех муниципальных библиотек Белгородской области, дает возможность ее жителям получить найденную в этом каталоге книгу обычной почтой по межбиблиотечному абонементу или отсканированный ее фрагмент по электронной почте из любого населенного пункта Белгородской области.

Еще одним важным составляющим звеном единого информационного пространства библиотек Белгородской области является сводная база данных «Статьи», которую формируют 11 библиотек города. Пользователь, зарегистрированный в любой из библиотек единого информационного пространства, может через эту библиотеку сделать заказ на получение электронной копии документа, сведения о которой есть в сводной картотеке статей.

Дополнительную возможность для пользователей также создает сводный каталог периодических изданий, формирующийся теми же библиотеками.

Традиционным блоком ресурсов, формируемых в областных библиотеках, являются краеведческие ресурсы. Наряду с созданием электронного краеведческого каталога на книжный фонд, в Белгородской области формируется сводная картотека статей по краеведению. Эта картотека имеет две уникальные особенности.

Во-первых, она создается с помощью технологии распределенной каталогизации, то есть каждая ЦБС расписывает свой блок изданий под руководством сотрудника БГУНБ.

Во-вторых, роспись статей сопровождается ссылками на полные тексты расписываемых изданий.

На сегодняшний день завершен первый этап создания единого информационного пространства библиотек области: создано 28 библиотечных информационных центров (БИЦ). Базовый информационный центр расположен в Белгородской государственной универсальной научной библиотеке. БИЦ представляют собой точки доступа к глобальным и региональным библиотечно-библиографическим электронным ресурсам. БИЦ работают на базе единого программного продукта – автоматизированной информационно-библиотечной системы «ОРАС-Global». Такая система позволяет органично вливать ресурсы библиотек нашей области в национальные ресурсы России.

Электронные ресурсы единого информационного пространства библиотек по способу формирования делятся на сводные и локальные. По способу представления информации ресурсы делятся на библиографические, реферативные и полнотекстовые. По способу доступа – открытые в свободном доступе и авторизованные.

В свободном доступе находятся следующие интегрированные библиографические электронные ресурсы:

1. Сводный каталог муниципальных библиотек.

2. Сводный каталог периодических изданий государственных и вузовских библиотек.

В свободном доступе находятся такие интегрированные реферативные электронные ресурсы как:

1. Сводная картотека статей государственных и вузовских библиотек.
2. Сводная электронная краеведческая картотека статей.

В свободном доступе находятся следующие локальные библиографические электронные ресурсы:

1. Электронный каталог Белгородской ГУНБ.
2. Электронный каталог нормативных документов Белгородской ГУНБ.
3. Электронный каталог обменно-резервного фонда Белгородской ГУНБ.
4. Электронный каталог государственной детской библиотеки А.А. Лиханова.

5. Электронный каталог государственной специализированной библиотеки для слепых им. В.Я. Ерошенко.

6. Электронный каталог государственной юношеской библиотеки.
7. Электронный каталог областной медицинской библиотеки.

В свободном доступе находятся такие локальные полнотекстовые электронные ресурсы как:

1. Полнотекстовая БД «Иностранный язык+» Белгородской ГУНБ.
2. Полнотекстовая БД «Белгород-пресс» Белгородской ГУНБ.
3. Юридические журналы Белгородского юридического института МВД России.

В авторизованном доступе находятся следующие локальные библиографические электронные ресурсы библиотек области:

1. Электронный каталог библиотеки краеведческого музея.
2. Полнотекстовая БД «Учебная литература» вузов г. Белгорода.

Каждый сводный каталог имеет своего куратора из числа сотрудников БГУНБ:

– работу сводных каталогов муниципальных и областных библиотек курируют специалисты отдела каталогизации и обработки;

– работу сводного каталога периодических изданий государственных и вузовских библиотек курирует специалист отдела комплектования;

– работу сводной картотеки статей государственных и вузовских библиотек курируют специалисты информационно-библиографического отдела;

– работу сводной электронной краеведческой картотеки статей курирует специалист отдела краеведческой литературы.

Но работа над формированием библиотечного пространства области не завершена. Конечная цель, к которой мы стремимся, это обслуживание удаленных пользователей в виртуальном пространстве любой информацией. Независимо от места его нахождения и социального статуса.

Практика ведущих библиотек и анализ выполнения запросов пользователей Белгородской ГУНБ показывает, что за счет собственных

ресурсов современная крупная библиотека может выполнить не более 50% запросов пользователей, в средних и малых библиотеках этот процент намного меньше. Остальные запросы пользователей выполняются за счет доступа к ресурсам других библиотек и информационных центров.

Таким образом, подводя итоги первого этапа создания единого информационного пространства библиотек области, видны достижения и перспективы. Хочется отметить, что накопленный опыт является уникальным в России.