

ОПЫТ РАБОТЫ РОССИЙСКОЙ НАЦИОНАЛЬНОЙ БИБЛИОТЕКИ В ОБЛАСТИ ЭЛЕКТРОННОЙ ДОСТАВКИ ДОКУМЕНТОВ

Гурбанова О.Н.

*Российская национальная библиотека,
Санкт-Петербург, Россия*

Приветствую Вас, дорогие друзья и коллеги! Каждая встреча с коллегами из ближнего и дальнего зарубежья дает нам новые знания и идеи, способствует росту профессионализма.

Служба электронной доставки документов (сектор ЭДД отдела МБА) Российской национальной библиотеки действует в так называемом промышленном режиме в течение 7 лет – с июня 2000 года. Срок немалый, уже можно говорить об опыте, основанном на практике чувственно-эмпирическим познанием действительности, единством знаний, умений, навыков. Служба ЭДД функционирует, постоянно развиваясь и совершенствуясь, и этот процесс безграничен. Неоспоримый факт развития подтверждается и качественными, и количественными показателями. Прежде всего – это постоянный рост числа заказов на электронные копии, поступающих через интернет-магазин библиотеки от удаленных пользователей. В 2006 г. по сравнению с предыдущим годом количество заказов выросло на 24%, по сравнению с 2004 – на 30%, с 2003 – на 45%, с 2002 – на 57%. В прошедшем 2006 г. отсканировано на 7 050 страниц больше, чем в 2005, и на 14 569 по сравнению с 2004. На 21 августа 2007 г. в базе данных (БД) интернет-магазина зарегистрировано 18 704 заказа. Среди доставленных пользователям электронных документов – как различные по объему статьи из русскоязычных изданий и зарубежных журналов, так и полнотекстовые многостраничные копии книг на русском языке, изданные в XIX – начале XX в. и составившие около 15% от общего количества заказов.

Выросло количество обращений к страницам ЭДД на сайте РНБ. Безусловно, все это является процессом закономерным и вполне обусловленным техническим прогрессом современной действительности.

Обслуживание удаленных пользователей – основное направление производственной работы сектора. Заявки принимаются от любого человека из любой точки земного шара. Прием заявок осуществляется через форму заказа, размещенную на страницах ЭДД в интернет-магазине РНБ (параллельно русско- и англоязычные версии). На данных страничках также можно уточнить:

- как оформить заказ на электронную копию (ЭК);
- как контролировать состояние заказа на персональной пользовательской странице;
- как отменить заказ на ЭК;
- как оплатить заказ на ЭК;

- сроки выполнения заказов;
- как получить выполненный заказ.

Имеется раздел «Абонементное обслуживание».

Заказы поступают в БД заказов и пользователей службы ЭДД. Одной из насущных проблем является разработка специальной программы, которая позволила бы прямо из электронных каталогов РНБ оформить заказ на копию документа. Оформление заявок, сканирование изданий и 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 РНБ. Обслуживание по предоставлению электронных копий – платное. Пользователи имеют возможность оплатить заказы 3 способами: почтовым или банковским переводом, а также по кредитной карте.

К концу 2001 г. заказчиками службы ЭДД являлись 310 удаленных пользователей, на конец августа 2007 г. их количество составило 2 453. Удаленных пользователей услугами службы ЭДД РНБ можно подразделить на две группы. Первая группа – это абоненты, в основном – библиотеки. Из всех заказов, сделанных удаленными пользователями в 2006 г., на долю абонентов приходится более 60%. Надо отметить, что число российских библиотек, обращающихся в службу ЭДД с разовыми заказами, постепенно растет, но количество библиотек-абонентов выражено достаточно стабильной цифрой на протяжении ряда лет. Наиболее активными абонентами по России и СНГ являются: Самарская областная универсальная научная библиотека, Национальная академическая библиотека Республики Казахстан, Архангельская областная научная библиотека им. Н.А. Добролюбова, библиотека Сургутского государственного университета (Тюменская обл.), Национальная библиотека Республики Саха (г. Якутск), Белгородская государственная университетская научная библиотека, Свердловская областная универсальная научная библиотека (г. Екатеринбург), Национальная библиотека Республики Карелия, Центральная городская библиотека г. Сургута. Зарубежных библиотек-абонентов, получающих электронные копии через службу ЭДД, на настоящий момент – 47. Они представляют 18 стран мира. Оплата заказов осуществляется в основном ваучерами в соответствии с “The IFLA Voucher Scheme (Payment System for International Interlibrary Transaction)”.

Во вторую группу входят как индивидуальные, так и коллективные заказчики, представляющие юридические, научно-исследовательские, культурно-просветительные, финансовые, хозяйственно-промышленные и другие учреждения. Среди них: Конституционный Суд РФ, Территориальный орган Федеральной службы государственной статистики по Республике Башкортостан, Администрация Липецкой области, ОАО «Телерадиокомпания “Петербург”», ОАО «Издательский дом “С.-Петербургские ведомости”», Редакция районной газеты «Далматовский вестник», АНО «Редакция газеты “Сосновская нива”», ООО «Пронто-Петербург» (Издательство), ООО

«УралИнфоСервис», ЗАО «Триада-Холдинг», НПП «Технотрон», ОНП «Межрегиотур», ЗАНПО «Вега-2000-Сибирская органика», НП ОАО «Фаза», ООО «Реал-Дзержинск», ООО «Компания Нординкрафт», ООО «Петротранс», ЕМУП «Муниципальные электрические сети», ООО МПК «Электропульс», Уральский электрохимический комбинат (УЭХК), НОУ «Международный университет бизнеса и новых технологий», Уральский государственный лесотехнический университет, Самарская государственная экономическая академия, Православная гимназия во имя Преподобного Сергия Радонежского, Приход Казанского храма и др.

География пользователей необычайно широка, и, действительно, охватывает весь земной шар. Только за текущий год в БД интернет-магазина зарегистрировались заказчики электронных копий из нескольких стран: Австралии, Беларуси, Германии, Казахстана, Латвии, Нидерландов, Польши, США, Украины, Швеции, Японии. Основное количество пользователей, конечно, россияне. Они представляют Архангельск, Белгород, Великий Новгород, Владивосток, Владикавказ, Вологду, Воронеж, Екатеринбург, Инту (Коми), Йошкар-Олу (Марий Эл), Камчатскую область, Комсомольск-на-Амуре, Краснодар, Красноярск, Магадан, Нальчик, Новосибирск, Омск, Оренбург, Пензу, Пермь, Ростов-на-Дону, Рыбинск, Рязань, Сегежу (Карелия), Ставрополь, Сургут, Томск, Тулу, Тюмень, Хабаровск, Читинскую область, Южно-Сахалинск, Ярославль. Наибольшую активность в заказах на сканирование документов проявляют жители Москвы, Санкт-Петербурга, Челябинска. Электронная доставка документов становится все более популярной, условия получения копий – достаточно комфортные и надежные, преодолены основные психологические барьеры.

Обслуживание удаленных пользователей, по сути – читателей библиотеки, не имеющих возможности посещать читальные залы, является одним из основных направлений деятельности национальной библиотеки. Успешно зарекомендовавшая себя технология обслуживания удаленных пользователей РНБ электронными копиями материалов из ее фондов может служить моделью технологии, которая объединит все формы предоставления первоисточников и их копий, не разделяя их по параллельным технологиям и организационным структурам.