

МБА И ДОСТАВКА ДОКУМЕНТОВ СЕГОДНЯ И ЗАВТРА. МИРОВЫЕ ТЕНДЕНЦИИ РАЗВИТИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ УДАЛЕННЫХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

*Ерохина Н.О.
Заведующая Центром МБА и ДД
Российской государственной библиотеки,
Москва, Россия*

Слайд 1

Межбиблиотечный абонемент и доставка документов входят в число важнейших средств функционирования информационного пространства и обеспечения всеобщей доступности информации, являясь системой обслуживания пользователей, предоставляющей равные возможности в использовании информационных ресурсов для всех читателей независимо от места жительства, профессиональной и социальной принадлежности. В то же время – это одна из наиболее развитых и апробированных форм социального партнерства, основанная на принципе взаимного использования ресурсов библиотек и органов информации.

Слайд 2

Следует отметить, что это такой вид обслуживания пользователей, который постоянно на всем пути своего развития и трансформации был на границе между двумя находящимися в противоречии функциями библиотек – обеспечением сохранности, с одной стороны, и всеобщей доступности – с другой. Это значительно ограничивало возможности обслуживания удаленных пользователей. Только в последние годы, в период активного развития электронных ресурсов и создания крупных электронных коллекций, библиотеки близко подошли к возможности разрешения этого противоречия. Теперь вопросы доступности и сохранности все более часто решаются в едином блоке. Кроме того, это одна из сфер библиотечной деятельности, в наибольшей степени подверженная переменам в условиях электронной революции.

За последние пятнадцать лет система МБА и доставки документов претерпела значительные изменения, отмеченные как периодами глубокой депрессии, так и периодами высокой активности библиотек, связанной со стремлением к возрождению одного из самых востребованных в наше время видов библиотечно-информационного обслуживания. Сейчас ясно видно, что наступило время стабильного развития межбиблиотечного абонемента и доставки документов, прошло время метаний между различными способами представления документов, казавшимися альтернативой межбиблиотечному

абонементу. Комплексная система обслуживания удаленных пользователей на базе межбиблиотечного абонемента прочно заняла свою нишу в библиотечно-информационном обслуживании и органично вписалась в развивающуюся электронную среду. Функция обслуживания удаленных пользователей была и остается одной из основных функций библиотек во всем мире.

Годы начала XXI в. стали для библиотек России и государств СНГ годами активизации работы по формированию и реализации новой концепции построения системы предоставления документов удаленным пользователям. В новой системе нужны были новые регламентирующие документы, отражающие современные политические, экономические и технологические условия. Ими стали документы, утверждающие правовые основы и технологические нормы взаимодействия библиотек в новых для России и стран бывшего Советского Союза социально-экономических условиях – это «Положение о национальной системе МБА и доставки документов России» (2003 г.), а также «Положение о Системе МБА и доставки документов государств – участников Содружества Независимых Государств» (2005 г.). Сегодня система МБА и ДД России – неотъемлемая часть международной системы МБА и ДД.

Слайды: 3. Международная система МБА и ДД

4. Система МБА и ДД СНГ

5. Система МБА И ДД России

В этих нормативных документах определено, что основным организационным звеном, обеспечивающим бесперебойное функционирование системы, являются центры межбиблиотечного абонемента и доставки документов. Это вызвано тем обстоятельством, что при хронической нехватке финансовых и материально-технических ресурсов у библиотек целесообразно создавать и поддерживать в регионах библиотеки, ведущие МБА и ДД на современном уровне, другими словами – центры МБА и ДД, наиболее соответствующие требованиям времени. При использовании новых дорогостоящих информационных технологий, небольшое количество хорошо оснащенных универсальных или отраслевых (в зависимости от потребностей регионов) центров МБА и ДД могло обеспечить потребности пользователей всей страны. Объединив эти центры в региональные, отраслевые и национальные сети можно создать многоуровневую систему участия библиотек в обслуживании удаленных пользователей на основе взаимного использования фондов. Таким образом, часть библиотек может активно обмениваться документами, а другая – только получать документы по запросам своих читателей. В соответствии с участием библиотек в этом сотрудничестве, строятся отношения между ними как в региональных, так и в национальных системах МБА и ДД. В настоящее время в России зарегистрировано почти 100 центров МБА разного уровня – федеральные, региональные и отраслевые.

Слайд 6. Центры МБА России

Развитие библиотек и все более активное включение их в деятельность МБА и ДД ежедневно изменяет ситуацию. Библиотекам и пользователям необходимо более четко ориентироваться для определения оптимальных вариантов заказа документов в других библиотеках. Поэтому Российская государственная библиотека не оставляет работу по учету и регистрации новых центров МБА. А также ведет базу данных центров и служб доставки документов России и СНГ. Эта база призвана способствовать совершенствованию работы центров доставки документов, сокращению сроков выполнения заказов, объединению информационных ресурсов библиотек и органов информации, облегчению поиска и предоставления необходимой пользователям информации в более короткие сроки. Для выполнения этих задач требуется активное участие всех библиотек России и государств СНГ, заинтересованных в развитии МБА и доставки документов.

Активное восстановление взаимодействия библиотек ведет к возрастанию роли стандартов. Глобализация информационного общества требует от библиотек создания интегрированных сетей, способных действовать в отношении пользователя как единая система. Стандарты призваны обеспечить совместимость и взаимодействие сетей, способствовать повышению качества и надежности информационных продуктов и их распространения по разумным ценам. Вхождение России и стран СНГ в мировое информационное пространство также предъявляет свои требования к стандартизации. Уже нет смысла создавать отдельные национальные стандарты, а более целесообразно использовать признанные мировым библиотечным сообществом стандарты и рекомендации ИФЛА для технологических процессов МБА и ДД таких, как поиск источников в базах данных, передача электронных заказов, коды ответов, заказы по электронной почте и др.

Слайд 7. Термины

С проблемой стандартизации технологий тесно переплетена проблема стандартизации терминологии. Развитие новых форм обслуживания удаленных пользователей и внедрение современных технологий ведет к изменению терминологии. Но единства мнений в этой области специалисты пока не достигли, ни в России, ни за рубежом. Наиболее распространенные сейчас термины «МБА» и «доставка документов (ДД)» часто путают. МБА – предоставление документов, подлежащих возврату. Доставка документов – предоставление копий, то есть материалов, не подлежащих возврату. Все чаще встречается термин «электронная доставка документов (ЭДД)», означающий предоставление в электронной форме не подлежащих возврату копий, большей частью статей и фрагментов изданий, по электронным каналам связи (мы не считаем электронной доставкой документов доставку по почте диска с электронной копией документа).

Английские библиотекари, являющиеся «законодателями моды» в области МБА, в последние годы все чаще употребляют термин «удаленная доставка документов», предложенный М. Лайном в 2003 г. Отметив, что термины «МБА» и «доставка документов» в настоящее время утратили свое первоначальное значение и потому неверны, он предложил принять в качестве стандарта для всего библиотечного и информационного мира термин «удаленная доставка документов». По его мнению, это точный и краткий термин, охватывающий все виды доставки: коммерческую и некоммерческую; материалов, подлежащих и не подлежащих возврату; на бумажных и электронных носителях; доставку организациям и отдельным лицам. Термин «МБА» М. Лайн считает возможным применять только в отношении выдачи материалов из одной библиотеки в другую, а от термина «ДД» предлагает совсем отказаться.

Библиотекари ЮАР и Австралии предпочитают термин «взаимоиспользование ресурсов» как синоним МБА и ДД, однако полной ясности в его трактовке также нет. Если придерживаться мнения, что взаимодействие ресурсов стало результатом развития удаленной доставки документов, то напрашивается вывод, что это все же более широкое понятие, связанное с распространением доставки документов без участия библиотек и укреплением кооперации библиотечного обслуживания на всех уровнях.

В России и СНГ мы остановились на двух основных терминах – МБА и ДД, которые закреплены в нормативных документах Системы МБА и ДД и достаточно объективно отражают существующее положение в этом направлении библиотечного обслуживания.

Слайд 8. Виды обслуживания удаленных пользователей

Организация электронных каталогов и получение доступа к Интернету явились предпосылкой для модернизации межбиблиотечного абонеента и его оптимизации с помощью автоматизированной и электронной доставки документов. Несколько слов о разнице в этих терминах. Термин ЭДД мы уже рассмотрели. Автоматизированная доставка документов предполагает поиск документов по каталогам и базам данных, заказ и получение документа при минимальном посредничестве библиотеки или вообще без нее. Такие системы уже активно работают в мире не только в крупнейших национальных библиотеках, признанных мировых центрах МБА и ДД, но и в Национальной библиотеке Австралии, в Библиотеке Йельского университета (США), Объединении библиотек университетов Гонконга и многих других. Читатель имеет доступ к системе через главную веб-страницу библиотеки. После автоматического подтверждения входного пароля читатель ведет поиск сам. Выбрав необходимый документ и определив место хранения, читатель только нажимает кнопку, и заказ формируется и передается автоматически. В автоматическом режиме читатель получает либо электронную копию, либо (при заказе бумажной версии документа)

информацию о выполнении запроса, его отправке, либо (при заказе оригинала во временное пользование) сроке возврата, истечении срока пользования; причинах задержки выполнения или невыполнения запроса.

В библиотеках России и большинстве библиотек стран СНГ процесс автоматизации в большей степени затронул только операцию поиска документов по электронным БД и оформления заказа. В некоторых библиотеках автоматизированы внутренние технологические процессы выполнения заказа. Но большинство операций по отработке заказов МБА и ДД ведутся вручную. Тем не менее, работа по автоматизации системы МБА и ДД не прекращается.

Слайд 9. Повышение оперативности обслуживания при использовании автоматизированных технологий

Пользователю предоставляется возможность самостоятельно осуществить поиск в режиме on-line по электронным каталогам и открытым базам данных и, в зависимости от его статуса (абонент МБА или индивидуальный пользователь), заказать оригинал или копию первоисточника в удобном для него виде. Использование автоматизированных технологий позволяет значительно облегчить работу библиотекаря и сократить время выполнения заказов пользователей.

На сегодняшний момент крупнейшие библиотеки России создали службы доставки документов на основе собственных фондов и отработали технологию выполнения заказов. Это закономерный и правильный путь развития обслуживания удаленных пользователей библиотек. Тем более, что с развитием этих служб будет расти и количество пользователей, которые предпочтут доставку документов непосредственно на дом, на рабочее место, в ближайшую библиотеку, а не посещение крупных библиотечных центров в необходимом случае. Разный уровень технической оснащенности пользователей (коллективных и индивидуальных) требует поддержки различных форм обслуживания – от традиционной выдачи документов во временное пользование через МБА в виде оригиналов или микрокопий, выдачи копий на бумаге до предоставления электронных копий документов, существовавших ранее на бумажных или микроносителях. В ближайшие годы библиотеки должны сохранять и поддерживать все эти формы обслуживания, организовывая обслуживание удаленных пользователей, объединяющее в себе все формы предоставления первоисточников и их копий, не разделяя по параллельным технологиям и организационным структурам традиционное обслуживание и новые формы, используя единую систему расчетов на все формы обслуживания для одного пользователя.

Слайд 10. Предпосылки модернизации системы МБА и ДД

При этом возникает необходимость в постоянном совершенствовании технологий обслуживания, которое диктуется требованиями времени. Развитие рынка информационных услуг ведет к расширению

информационных функций библиотек и внедрению информационных технологий в их деятельность. Рост числа пользователей Интернет способствует появлению и расширению возможности «дистанционного» информационно-библиотечного обслуживания.

Цель библиотечной деятельности заключается в том, чтобы максимально удовлетворить информационные потребности пользователей.

Опыт работы ЦАДД РГБ показывает, что наиболее рациональным и эффективным является комплексное использование технических средств и существующих технологий как для передачи заказа, так и для его выполнения: предоставления оригиналов (на традиционных и электронных носителях), ксерокопирования, сканирования, распечатки документов и записи на электронные носители, дополнительной переписки с пользователем и т.д. Это позволяет создавать наиболее комфортные условия, при которых пользователь системы имеет возможность сделать выбор форм и каналов передачи заказа и предоставления документов по конкретным заказам, варьируя их в зависимости от личных интересов и расчетов, с учетом возможностей библиотеки и интересов сохранности фондов.

Слайд 11. Преимущества развития обслуживания удаленных пользователей

При развитии обслуживания удаленных пользователей дополнительные преимущества получают как пользователи, так и библиотеки. Пользователи получают возможность заказа документов из фондов различных библиотек и получения необходимой информации на дом или на рабочее место, экономя при этом время и средства, необходимые на поездку в другой город для работы в библиотеке. Библиотеки получают возможность регулирования потоков заказов и их перераспределение, особенно в тех случаях, когда велик поток посещений читальных залов, а также привлечения внебюджетных средств от выполнения платных услуг.

Слайд 12. Достижения

Библиотеки активно и успешно борются за сохранение своего места в системе информационных услуг, выступая в роли организатора дистанционного доступа к информации на разных носителях – от традиционных бумажных до крупных электронных баз данных. Реализуя право человека на свободный доступ к информации через систему МБА и ДД, библиотеки активно способствуют развитию образования, науки и культуры всего общества. Это особенно четко проявляется в тех регионах, где библиотека становится центром научной и культурной жизни, способствует развитию информационной поддержки производства и образования. Такая ситуация положительно сказывается и на самой библиотеке, которая имеет возможность получить помощь как от

учреждений науки, образования и культуры так и от предприятий своего региона.

Взаимоиспользование ресурсов для успешного обслуживания пользователей ведет к появлению новых объединений библиотек (в России это корпоративная библиотечная система Иркутского научного центра СО РАН, корпоративная сеть публичных библиотек Москвы, “КОРБИС (Тверь и партнеры)” корпоративные библиотечная система электронной доставки документов Санкт-Петербурга, Новосибирска, Карелии и др.). Активно развиваются корпоративные библиотечные системы и в государствах СНГ.

Развитие МБА и ДД ведет также к изменениям в системе и технологии обслуживания внутри библиотек, способствует оптимизации их деятельности и перераспределению потоков заказов, способствует внедрению новых информационных технологий и освоению новых массивов информации.

Слайд 13. Проблемы

Финансовые:

- высокая стоимость почтовых расходов при традиционном обслуживании по МБА;
- высокая стоимость внедрения современных автоматизированных систем: стоимость технического оснащения
стоимость программного обеспечения
высокая зарплата сотрудников соответствующей квалификации.

Технологические барьеры:

- цифровое неравенство;
- разнообразие технологий;
- компьютерная неграмотность (как библиотекарей, так и пользователей).

Правовые барьеры:

- авторское право (можно иметь в виду, что в некоторых странах появляются так называемые авторские общества, представляющие интересы авторов. Предполагается, что именно эти общества возьмут на себя функции согласования с авторами вопросов электронного копирования их произведений, а с библиотеками будут заключены лицензионные соглашения, определяющие взаимоотношения между заказчиками, библиотеками и авторами в процессе использования документов);
- финансовое право (из-за сложности ведения финансовых операций тормозится процесс объединения библиотек в консорциумы и другие организации для концентрации финансовых средств. Тендеры часто являются препятствием для приобретения необходимых технических средств, программного обеспечения).

Проблемы сохранности:

- сохранность оригиналов в процессе предоставления и копирования;
- создание и ведение баз оцифрованных документов.

Если проанализировать эти проблемы, то видно, что какие-то из них могут быть решены самими библиотеками, для других нужны решения на государственном, а иногда и межгосударственном уровнях.

Слайд 14. Главные тенденции развития МБА и ДД на ближайшие годы

Кардинальные перемены в информационной среде повлияли на издателей, библиотеки и пользователей: изменились формы публикаций, пути поиска и использования информации пользователями, методы сбора, организации и распространения информации библиотеками. В печатном мире МБА и ДД были основаны на владении физическим объектом информации; в электронной среде процесс усложнился: цифровые документы и их размещение могут меняться, доступ к ним осуществляется по договоренности; бизнес-модели еще находятся в стадии развития.

Традиционный МБА все меньше удовлетворяет потребности пользователей. Центр тяжести перемещается с выдачи оригиналов на доставку копий, не подлежащих возврату, и электронную доставку документов.

Но новые технологии не заменяют, а лишь дополняют прежние методы.

Происходит демократизация МБА и ДД. Если раньше этот вид обслуживания был рассчитан в основном на ученых и преподавателей, то сейчас он становится все более доступным различным группам пользователей, преимущественно за счет предоставления копий.

В век Интернета существенно меняется поведение и требования пользователей. Изменились представления о скорости обслуживания, все чаще она измеряется не днями, а часами.

Слайд 15. Будущее МБА и ДД

Специалисты библиотечного дела, обсуждая перспективы развития МБА и ДД, высказывают различные, часто противоположные, точки зрения, но большинство сходится во мнении по следующим пунктам:

– у МБА и ДД есть будущее – потребность в них сохранится на многие годы;

– МБА и ДД выживут в условиях электронной среды, хотя и претерпят серьезную трансформацию;

– еще долго обслуживание будет осуществляться при посредничестве библиотекарей, но постепенно все больше работы ляжет на плечи пользователей (поиск информации, оформление автоматизированного заказа и т. п.).

При этом библиотеки будут выполнять помощника пользователю в поиске необходимой информации:

– в ближайшие 10 лет еще не ожидается значительных перемен в выдаче оригиналов документов по МБА (предпочтение пользователей, дороговизна

оцифровки, авторское право). Но со временем выдача оригиналов будет занимать все меньшее место в национальных и международных системах;

– по мере роста количества электронных материалов будет возрастать их количество и в обслуживании по ДД;

– продолжится процесс глобализации МБА и ДД.

Слайд 17. Нет предела совершенству

Библиотекам, вступившим на этот путь, предстоит постоянно внедрять новые методы доставки, совершенствовать технологии обслуживания, а также добиться унификации в национальном и международном масштабах системы оплаты МБА и ДД. Это потребует непрерывного развития компетентности сотрудников и обучение их использованию новых технологий и ресурсов.

Слайд 18. Вопросы

Слайд 19. Конец