

Электронная доставка документов как одно из направлений обслуживания пользователей межбиблиотечного абонементов

Т.М. Коурова

Свердловская областная универсальная библиотека

Изменения экономического положения в России привело к значительному уменьшению потока поступлений в библиотечные фонды, что в равной степени относится как к отечественным, так и к иностранным изданиям. Существовавшая система централизованного сбора печатной продукции и комплектование библиотек уступило место их "самообеспечению".

В связи с недостаточным финансированием закупка книг и периодических изданий резко сократились. Комплектование в прежних объемах не под силу любой библиотеке. Особенно сложная ситуация складывается с региональными и малотиражными изданиями. Неполнота библиотечных фондов приводит к тому, что библиотеки становятся все менее и менее самостоятельными.

Вместе с тем возрастают требования читателей к широте библиотечных коллекций. Они далеко не всегда могут получить в местной библиотеке необходимый материал. Сегодня, как никогда, благодаря доступу читателей к сети Интернет, что уже во многих областных библиотеках стало одним из видов предоставляемых услуг, читатель получил доступ к поиску нужной информации, которую он хотел бы получить. Что в свою очередь заставляет отделы МБА вести работу по предоставлению этой информации пользователю. Сегодня появилась категория пользователей, которая нуждается в предоставлении оперативной информации.

В этих условиях межбиблиотечный абонемент становится уже не дополнительной услугой, предлагаемой библиотекой, а весьма важной частью библиотечного обслуживания.

Все это подтолкнуло нас к поиску новых форм обслуживания читателей и абонентов МБА. Существует три условия для выполнения запросов по МБА: быстрое определение места хранения документов, срочная передача запросов, и оперативная доставка документов потребителю. Также немаловажную роль играет и сохранность фонда. Все эти условия может обеспечить электронная форма передачи запроса и доставки документов. Поэтому электронная доставка документов стала одной из форм обслуживания пользователей в работе отдела МБА СОУНБ им. Белинского и ведется по двум направлениям – получение электронных копий от библиотек, с которыми мы ведем сотрудничество и предоставление услуг по ЭДД из фондов нашей библиотеки.

Электронной доставкой документов мы начали заниматься с 1998 года. Естественно столкнулись с тем, что у читателей возникли барьеры – финансовые, технические, технологические, психологические. И сами мы, как библиотекари по специальности, с большим трудом осваивали компьютерные технологии. Но постепенно все эти барьеры преодолеваются. Это можно увидеть по увеличению числа заказов.

Работа в этом направлении начиналась с получения электронных копий для своих читателей, где мы являемся посредником между читателем и службой ЭДД библиотек, с которыми мы сотрудничаем. До сих пор эта деятельность остается приоритетной в нашей работе. Начав свою работу с ИНИОН, мы постепенно расширяли свои связи. Сейчас нашими партнерами является и ГПНТБ СО РАН, и Историческая библиотека, и ВИНТИ. Решается вопрос о заключении договора на обслуживание с Русским курьером. Заказы из этих библиотек мы забираем или с сервера библиотеки или получаем электронной почтой в виде прикрепленных файлов. И тот, и другой способ нас устраивает в равной мере. Конечно, если заказ очень большой, то лучше его забрать с сервера. В 1998 году для читателей нашей библиотеки было получено 1154 сканированные страницы, в 1999 году их число составило уже 1900. Семьдесят процентов заказов составляют копии из иностранных источников. Категория читателей, заказывающая электронные копии – это в большинстве своем научные работники и аспиранты. Для заказа копий пользователи служб используют в основном приставочные списки литературы, электронные каталоги и БД в Интернет. Мы определяем место нахождения заказываемого материала в основном по тематике. Конечно, было бы правильным проверять, есть ли данное издание в фондах библиотек, с которыми мы сотрудничаем. Но, например, в ИНИОН или ГПНТБ СО практически невозможно войти в каталог или вести поиск из-за перегруженности канала в дневное время. На это необходимо очень много времени, в чем мы ограничены. Выполненные заказы пользователи забирают в основном на дискеты, что во многом ускоряет нашу работу. С этого года, по просьбе некоторых читателей, мы попробовали, полученные файлы сразу перенаправлять на электронный адрес клиента. Это в первую очередь удобно заказчику, поэтому мы будем предоставлять и такую форму обслуживания.

Разработаны и формы оплаты. При заказе читатель вносит аванс, а окончательный расчет ведется по получении заказа, возможно и абонементское обслуживание – заказчик вносит оплату за несколько копий вперед. Приемлема и такая форма, как оплата по безналичному расчету.

В начале работы по получению электронных копий документов практически отсутствовала проблема сроков получения выполненного заказа. Согласно договору обслуживания он не превышал пяти дней. На наш взгляд в последнее время этот вопрос стал настоящей проблемой. Принимая заказ от читателя, мы гарантируем ему эти сроки, а в результате зачастую выполнение заказа затягивается и до десяти дней, и более. Постоянно приходится делать запросы о судьбе заказа. Нам удалось частично решить эту проблему с Исторической библиотекой, которые сообщают что данного издания, нет в фонде, ведется его поиск, поэтому сроки выполнения увеличиваются. Хотелось бы, чтобы и другие службы ЭДД сообщали о задержке выполнения заказа.

Скажу еще об одной небольшой проблеме, но очень насущной. Это требования нашей бухгалтерии. Мы, к сожалению, не в курсе как другие службы ЭДД ведут свою работу с этим подразделением библиотеки, но у нас постоянные замечания. Это, прежде всего требование о предоставлении актов о выполненных работах от библиотек, с которыми мы работаем, без них деньги на дальнейшее обслуживание не перечисляются. Это и обязательный экземпляр Договора на обслуживание.

Если в октябре прошлого года на конференции "МБА и электронная доставка документов" мы говорили, что еще только планируем, сами предоставлять сканированные копии документов, то сейчас уже с гордостью говорим, что нам удалось это сделать.

Сейчас техническое и программное обеспечение позволяет выполнять заказы на сканирование документов. Библиотека имеет два цифровых канала связи: один с пропускной способностью 2 Mb/сек., а второй 10 Mb/сек. В отделе МБА установлено два компьютера, подключенные к разным каналам связи, сканер и принтер.

С конца прошлого года мы имеем возможность обслуживать индивидуальных пользователей. Это стало возможным благодаря тому, что был заключен договор с Интернет-провайдером Урал РЕЛКОМ, нашим партнером, с которым мы работаем семь лет, и который первый предоставил нам бесплатный доступ в Интернет. Уникальность данного проекта состоит в том, что внедрен полный цикл электронной доставки документов от электронного заказа до электронного расчета. Они разработали свою программу обслуживания пользователей и предоставили им выход в электронный каталог нашей библиотеки. Клиент делает заказ (форма заказа выставлена у них на сайте), заполняя все предложенные поля, в том числе проставляется сумма, которую он согласен оплатить. Стоимость заказа складывается следующим образом: от 1 до 10 страниц - 42 рубля, от 11 до 20 страниц - 72 рубля, от 21 до 30 страниц - 102 рубля и т.д. Это очень удобно, так как в эту стоимость входит все: и стоимость сканирования, и стоимость отправки, и амортизация книжного фонда. Расценки были разработаны Урал РЕЛКОМом. Отдел МБА по электронной почте получает уведомление, что поступил новый заказ. Мы его выполняем, отсылаем отсканированный материал по адресу электронной почты, который указал клиент. Электронное сканирование публикаций производится системой оптического распознавания текстов FineReader. Сейчас основным форматом является Tiff, позволяющий максимально производить сжатие файла. Для изображений это в среднем около 100 Кб. на страницу формата А4. Формат и форма передачи электронных документов была оговорена с Урал РЕЛКОМом. С индивидуального клиента Урал РЕЛКОМа, а их семь тысяч, по карте снимается сумма за выполненный заказ. Деньги за заказ снимаются автоматически со счета клиента при заполнении электронного бланк-заказа. Если по какой-то причине заказ не может быть выполнен, мы делаем отказ и деньги автоматически возвращаются на счет клиента.

Также в этом году мы начали работу по предоставлению сканированных копий документов организациям. Работа эта ведется на договорной основе. Деньги, в

виде аванса (не менее 500 рублей) перечисляются на счет библиотеки. Условия оплаты не отличаются от условий тех библиотек, с которыми мы работаем. Заказы принимаются по электронной почте. Выполненные заказы пересылаются в виде прикрепленных файлов в формате tiff.

С целью экономии нашего времени и для удобства пользователей мы планируем выставлять отсканированный материал на FTP-сервер.

Для оперативного выполнения заказов на сайте нашей библиотеки выставлен электронный каталог книг с 1993 года, сводный каталог подписки по Екатеринбургу, в котором участвуют 32 крупнейшие библиотеки города. На нашем сайте выставлено 53 наименования иностранных журналов, которых нет ни в одной библиотеке России, сводный каталог иностранных журналов, выставлены оглавления части журналов, работа в этом направлении продолжается. В самое ближайшее время на сайте библиотеки будет выставлен сводный каталог росписи статей. В этой работе принимали участие восемь крупных библиотек города, области, региона. Это стало возможным только сейчас, когда СОУНБ приобрела новое программное обеспечение OPAC-R.

Помимо этого в течение двух лет библиотека работает по уникальному проекту "Точка опоры", который получил статус Губернатора и финансируется Правительством Свердловской области. Суть этого проекта – связь по электронной почте и через Интернет с крупными ЦБС. Сегодня таких библиотек всего пять, но планируется расширить их число до десяти – пятнадцати. Это даст возможность библиотекам области делать заказы для своих читателей как на доставку документов по традиционному МБА, так и электронную доставку.

Среди планов на ближайшее будущее, мы хотим начать работу по созданию ассоциации по электронной доставке документов с ведущими библиотеками города. Это, прежде всего крупнейшие на Урале вузовские библиотеки. Основная задача – взаимное использование фондов, особенно периодических изданий.

Можно ожидать, что электронная доставка документов в России должна и будет развиваться очень интенсивно. Из опыта своей работы мы с уверенностью можем сказать, что для областных библиотек – это выход из трудного положения по предоставлению оперативной информации пользователю.

Дав согласие на участие в этой конференции, мы ехали сюда не только рассказать о своем опыте работы и поделиться своими проблемами, но и обратиться ко всем участникам конференции, связанных с работой по ЭДД.

В работе по электронной доставке документов, прежде всего, нужно объединение всех ведущих библиотек России. Нужен координационный центр, который бы вел обработку и перенаправление заказов в библиотеки-фондодержатели. Нужна единая политика как в финансовых, так и юридических вопросах.

И в заключение, хотелось бы, прежде всего, выразить огромную благодарность всем нашим коллегам за оказанную нам помощь и за постоянную поддержку,

которую мы ощущаем ежедневно. Мы предлагаем всем желающим воспользоваться нашими услугами и приглашаем в гости.

© Коурова Т.М., 2000