

**Международная деятельность ГПНТБ России
в области МБА и доставки документов:
новые технологии обслуживания пользователей**

**International Activities of the Russian National Public Library
for Science and Technology in ILL and Document Delivery:
New Technologies of User Services**

**Міжнародна діяльність ДПНТБ Росії
в області МБА і доставки документів:
нові технології обслуговування користувачів**

Серєда О. А.

Государственная публичная научно-техническая библиотека России, Москва, Россия

Olga Sereda

Russian National Public Library for Science and Technology, Moscow, Russia

Серєда О. А.

Державна громадська науково-технічна бібліотека Росії, Москва, Росія

Освещается деятельность Международного сектора МБА ГПНТБ России в области обслуживания иностранных и отечественных пользователей литературой и информацией из фондов ГПНТБ России и фондов зарубежных библиотек. Дается краткая характеристика систем, применяемых в этой работе, а также описываются сопряженные виды деятельности сектора.

The activities of the Sector for International ILL at the Russian National Public Library for Science and Technology in serving domestic and foreign users with the literature and information from the Library collection and collections of foreign libraries are described. The systems used in this work are briefly characterized. The related matters in the Sector activities are described.

Висвітлюється діяльність Міжнародного сектора МБА ДПНТБ Росії в області обслуговування іноземних і вітчизняних користувачів літературою та інформацією з фондів ДПНТБ Росії і фондів зарубіжних бібліотек. Подається коротка характеристика систем, що застосовуються в цій роботі; описуються суміжні види діяльності сектора.

Служба Международного сектора межбиблиотечного абонеента (ММБА) имеет в ГПНТБ огромное значение, которое возрастает по мере того, как бюджет библиотек сокращается, а цены на книги и в особенности на сериальные издания растут. Фонды пополняются не систематически. Особенно в 90-е годы, когда возникли проблемы с комплектованием, мы искали пути, как помочь российским пользователям получить необходимую информацию, т.к. параллельно с уменьшением количества приобретаемых книг и подписываемых сериальных изданий, число заказов по ММБА возрастало.

Существовала и существует система координации. Но, используя только свои фонды, полное обеспечение запросов невозможно. В связи с этим, возникла необходимость использования зарубежных информационных ресурсов. Поэтому существующая служба ММБА обращается в зарубежные центры информации и использования международной системы доставки документов.

Для пользователей ГПНТБ запросы материалов по ММБА – дело частое и необходимое; поэтому удобство и быстрота в предоставлении этого вида библиотечного сервиса имеют большое значение, чему способствуют средства телекоммуникации и программного обеспечения.

Работа международного сектора МБА делится условно на две части:

первая – это традиционное обслуживание иностранных пользователей литературой из фондов ГПНТБ России, и вторая – обеспечение отечественных абонентов МБА информацией, отсутствующей в ГПНТБ России, из фондов зарубежных библиотек.

Деятельность Международного сектора МБА в области обслуживания иностранных пользователей литературой из фондов ГПНТБ носит постоянный характер. Спрос со стороны зарубежных

пользователей на литературу из фондов ГПНТБ России и других отечественных библиотек в 2005 г. не претерпел заметных изменений по сравнению с предыдущими годами. В 2005 г. Сектор получил 204 запроса на книги и копии статей от примерно 30 абонентов (организаций и отдельных лиц).

География заказов довольно широка, но в основном они поступают от наших постоянных клиентов – это ЦНТБ Чехии г. Прага, ЦНТБ Словении, г. Любляна, Национальная библиотека Польши г. Варшава, НТБ г. Вроцлава (Польша), ЦНТБ Болгарии г. София, НТБ Университета г. Линкопинга (Швеция), Центр НТИ г. Кливленд (США), ТИБ при Университете г. Ганновера (Германия), а также информационного центра Израиля и др. Ряд зарубежных организаций, являясь нашими давними партнерами, обращаются нерегулярно.

Степень выполнения запросов не слишком высока – примерно половина. Это связано с тем, что тематика их зачастую выходит за рамки науки и техники, затрагивая непрофильные для нашей библиотеки отрасли (сельское хозяйство, медицина); хронологические рамки тоже достаточно широки. Поступают запросы на справочную литературу и словари, а также на публикации, которые, не смотря на прилагаемые нами усилия, установить не удается. Это публикации из трудов НИИ, ВУЗов и т.д.

Кроме того, библиографическое описание зачастую страдает отсутствием полноты, точности. Тем не менее, сроки выполнения запросов составляют от 3 до 7 дней. Доставка заказанных документов осуществляется как обычной, так и электронной почтой (отсканированные копии). Также высылаются оригиналы книг во временное пользование.

Поскольку, количество поступающих запросов невелико, то работа сектора направлена на более полное удовлетворение каждого запроса; это касается как ретро изданий, так и отдельных брошюр последних лет. В некоторых случаях, при невозможности использовать только фонды ГПНТБ России – мы обращаемся в редакции издательств, к авторам публикаций или приобретаем издания через магазин.

В деятельности ММБА в области обслуживания отечественных пользователей литературой из фондов зарубежных библиотек не прекращается сотрудничество с Библиотекой Конгресса США и Шведской библиотекой г. Линкопинг. Средством оплаты заказов из данных библиотек являются ваучеры ИФЛА.

Как и прежде, нашими главными партнерами на библиотечном и информационном поприще являются Техническая информационная библиотека и Университетская библиотека г. Ганновера (ТИБ/УБ г. Ганновера) – центральная библиотека Германии данного научно-технического профиля, а так же концерн SUBITO.

Есть более чем 10 – летний опыт сотрудничества с ТИБ/УБ. Это надежный партнер. Благодаря нашим коллегам из Германии, мы смогли получить доступ к научно-технической информации, отсутствующей в библиотеках России. В первые 6 лет российские ученые и специалисты имели возможность бесплатно получать документы из фонда Технической информационной библиотеки в Ганновере. За эти годы для наших специалистов было выполнено 800 запросов в виде оригиналов и копий, по Проекту «500 бесплатных и 300 бесплатных запросов для российских ученых и специалистов». Начиная с марта 2000 года, обслуживание осуществлялось на платной основе. Будучи как и ГПНТБ России, участником так называемой «Ваучерной схемы ИФЛА» ТИБ/УБ согласилась принимать в оплату российских заказов ваучеры ИФЛА (пластиковые карточки достоинством в 4 и 8 американских долларов).

С марта 2001 года по декабрь 2002 года ГПНТБ оплачивала заказы своих абонентов на литературу из фондов ТИБ/УБ за счет денежных средств, выделенных в качестве финансовой дотации нашим Министерством науки, промышленности и технологий. И по сей день происходит постоянный обмен заказами между нашими библиотеками. Большое место в заказах со стороны ТИБ/УБ занимают запросы по докомплектованию её фондов русскоязычной литературой. За 2005 год с этой целью ТИБ/УБ получила из нашей библиотеки 397 наименований периодических изданий и по заказам абонентов ТИБ/УБ нами выполнено 7 запросов.

За 2005 год ГПНТБ России смогла заказать по заявкам российских пользователей в Ганноверской научно-технической библиотеке более 100 наименований книг во временное пользование и журнальных статей.

Для осуществления заказов используется автоматизированная система обслуживания клиентов TIB/UB «TIBORDER-online». Через службу TIBORDER в интернете Техническая информационная библиотека в Ганновере доставляет статьи, книги, доклады и микрофильмы. Помимо этого предоставляется доступ в режиме он-лайн к журнальным статьям. ГПНТБ России является зарегистрированным клиентом службы TIBORDER с 2001 года. Доступ к электронному каталогу ТИБ/УБ осуществляется по сети Интернет. Это значительно сокращает время выполнения запросов: электронные копии поступают через 1–3 дня после их заказа в Ганновере. Отпала необходимость в оформлении заказов на специальном бланке, как это было раньше при использовании почтового отправления или передачи по факсу.

Помимо этого, с целью популяризации деятельности Ганноверской библиотеки среди русскоязычных пользователей ещё в 2003 году подготовлен перевод на русский язык изданных этой библиотекой Информационных листков об услугах и основных направлениях деятельности ТИБ/УБ. Для заинтересованных пользователей сотрудники ММБА проводят консультации по вопросам пользования электронной системой заказа и доставки литературы в ТИБ/УБ – «TIBORDER-online».

С марта 2003г. ГПНТБ России стала участницей нового проекта, в котором ТИБ/УБ уже несколько лет является одним из главных исполнителей. Имеется в виду проект SUBITO, международный библиотечный консорциум по доставке документов удаленным пользователям.

SUBITO – это крупнейший международный центр, выполняющий запросы пользователей со всего мира. Среди организаций подобного профиля эта служба находится уже в лидирующей группе мира по объему предоставляемых услуг, занимая 3-е место после Центра доставки документов Британской библиотеки и Библиотечного центра OCLC (Online Computer Library Center) в США. Количество заказов из года в год увеличивается. Изучая услуги OCLC, Boston Spa (Document Suppl. Centre – British Library): OCLS – в среднем 25\$ за статью; мы пришли к выводу, что система SUBITO наиболее оптимальна для нас.

Используя SUBITO процент отказов низок. При этом цены на услуги по доставке электронных копий документов приемлемы для российского пользователя. Цена в 8,50 евро за электронную статью (как для зарубежной немецкоговорящей страны) установлена руководством Концерна SUBITO. Если делается заказ через ГПНТБ России, то стоимость электронной копии статьи (без ограничения количества страниц) составляет 9,50 евро. В это 1 евро вложена стоимость банковского перевода (комиссионные), инфляция, рост евро. Спрос на услуги этой службы со стороны читателей нашей библиотеки и других пользователей не падает, несмотря на то, что они ныне должны оплачивать эти услуги в полном масштабе.

На сегодняшний день с начала предоставления этой услуги ГПНТБ России отправила в SUBITO и выполнила для своих читателей более 2000 запросов. И, хотя, они имеют возможность сами стать клиентами этой системы, все же обращаются в Международный сектор МБА.

Тематика запросов российских ученых и специалистов разнообразна и включает в себя публикации как по фундаментальным наукам, так и по прикладным научным и техническим дисциплинам. Это – прикладная математика, химия, биохимия, структурная химия, физика, геофизика, радиофизика, лазерная и измерительная техника, компьютерные системы, цифровая связь, строительство, компьютерная технология, маркетинг и др. Цель запросов – для научной работы, производственной деятельности, для написания диссертаций, для подготовки лекций для студентов.

Среди пользователей подавляющее большинство составляют абоненты г. Москвы и Московской области и около 40 пользователей из других регионов (в частности, из Ярославля, Тулы, Обнинска, Новгорода, Новосибирска, Бугульмы, Ялты, Северодвинска, Екатеринбурга, Тюмени, Владивостока, Петропавловска-Камчатского).

У нас есть договоренность с рядом организаций о доставке отсутствующей в Москве информации по SUBITO.

Служба SUBITO по доставке документов удаленным пользователям существует в ее нынешнем виде с 1997 года со штаб-квартирой в г. Берлине. Она предоставляет доступ к ресурсам 34 библиотек Германии (в основном), Австрии и Швейцарии.

Полный список библиотек-участниц этого Международного библиотечного консорциума расположен на сайте.

Это – библиотеки разного профиля, поэтому и тематика предлагаемой в пользование литературы весьма разнообразна (это издания из области естественных наук, технических дисциплин, общественных наук, медицины, биологии, сельского хозяйства, компьютерной технологии, экономики, статистики и т.д.). Фонды многоотраслевые.

Уникальность SUBITO заключается в том, что, являясь автоматизированной службой и благодаря интеграции библиотечных ресурсов, SUBITO дает пользователю возможность совместить в одном сеансе поиск и заказ литературы одновременно по всему кругу библиотек – членов Консорциума и по широкому профилю литературы, делая это через одно «окошко». Другими словами, создана своего рода единая для определенного библиотечного сообщества служба межбиблиотечного абонементов. Пользователь получает доступ непосредственно со своего рабочего места.

Что выгодно отличает систему – это распределение клиентов по категориям:

1. Представители государственных и общественных организаций, средней и высшей школы – учащиеся, студенты, сотрудники высших учебных заведений, специалисты научно-исследовательских институтов, финансируемых в основном из государственных средств, а также сотрудники учреждений государственного права;
2. Библиотеки фирм, частные предприниматели;
3. Индивидуальные лица;
4. Библиотеки

(В 4-ю группу попадают только те библиотеки, которые преимущественно финансируются за счет государственных средств, а также располагают службой МБА).

От этой принадлежности к той или другой группе пользователей зависят и тарифы на услуги SUBITO для финансовых расчетов.

Такое распределение важно с точки зрения обеспечения равного доступа к библиотечным ресурсам для пользователей, относящихся к различным слоям, классам общества.

Задачей Службы является предоставление клиентам в режиме онлайн услуг по поиску, заказу и доставке документов из фондов этих библиотек, а также контроль за статусом заказов и проведение финансовых расчетов с клиентами. Важным моментом является то, что имеется возможность заказа копий не только статей, но и отдельных частей книги, если она не выдаётся во временное пользование.

Автоматический режим функционирования этой системы поддерживается созданным в свое время Технической информационной библиотекой г. Ганновера (TIB/UB Hannover) для нужд ее службы TIBORDER специальным программным обеспечением, это программа под названием DOD (Document order receipt and delivery). Поэтому многие характеристики этой системы сходны с теми, которыми обладает служба TIBORDER Ганноверской библиотеки.

Поиск и заказ статей и книг через службу SUBITO осуществляются в интерактивном режиме с использованием электронных форм.

Сделанный заказ автоматически направляется на исполнение в ту или иную по выбору клиента библиотеку – член Консорциума.

Срок выполнения заказа в зависимости от того, обычный это или срочный заказ, составляет от одного до трех дней (не считая нерабочих дней). Доставка заказанного документа осуществляется выбранным клиентом способом (электронным, в виде ксерокопии – обычной почтой, факсом) в нужном ему формате (pdf, tiff). Заказ принимается только от зарегистрировавшегося в SUBITO пользователя. Получить доступ в службу можно зайдя на ее веб-сайт: <http://www.subito-doc.com>.

Базой для поиска являются следующие каталоги:

- Каталог журналов (1 млн. наименований);
- Каталог статей (9 млн. наименований); из 20тыс. журналов, начиная с 1992 года;
- Каталоги книг, сборников и диссертаций (70 млн. книг);
- Сводный каталог Всеобщего библиотечного объединения (GVB);
- Сводный каталог Библиотечного объединения Баварии (BVB);
- Сводный каталог Юго-Западного библиотечного объединения (SWB);
- Сводный каталог бывшего Немецкого библиотечного института (VK);
- Местный каталог Немецкой центральной медицинской библиотеки, Кёльн.

Характерной чертой этих каталогов является привязка их ресурсов к библиотекам – фондодержателям, которые являются членами системы SUBITO.

Поиск осуществляется в каталоге сериальных изданий и в каталоге книг.

Критерием выбора библиотеки – поставщика из числа представленных библиотек может служить рейтинг той или иной библиотеки среди участниц системы с точки зрения скорости и качества выполнения заказа. Об этом можно судить по месту библиотеки в общем их ранжире.

Для удобства зарегистрированные клиенты используют при оформлении заказа стандартную форму заказа, где данные о пользователе, адрес доставки, возможности доставки и т.п. переносятся в заказ автоматически.

Важной функцией в системе SUBITO является отслеживание заказов, так называемый трекинг. Это позволяет пользователю контролировать состояние его портфеля заказов. Каждый просматриваемый заказ содержит следующие данные: дата заказа, номер заказа, библиотека-поставщик, краткое описание документа, статус его выполнения, степень срочности выполнения и способ доставки. Наряду с оперативным выполнением осуществляется быстрое оповещение отрицательных результатов заказа. Для отправления в библиотеку-поставщик комментария или рекламации предусмотрена функция «Электронная почта библиотеке-поставщику» (воспользоваться ею можно в окне полной информации о заказе).

Очень комфортная система. Надежные партнеры.

В целях совершенствования работы с отечественными пользователями ММБА в 2005 году были приняты меры по переводу обслуживания коллективных абонентов (юридических лиц) на договорные отношения. А именно:

- Подготовлена форма Договора на оказание услуг по библиотечно-информационному обслуживанию, учитывающая ценовые и прочие условия и особенности обслуживания по международному абонементу. Заключены Договоры с 17 организациями.
- Для автоматического ведения баз данных и финансовых расчетов с отечественными заказчиками – клиентами ММБА подготовлено и внедрено Программное Обеспечение ИРБИС.

Для упорядочения отношений с отечественными индивидуальными заказчиками (физическими лицами) подготовлена Инструкция по условиям и правилам обслуживания их по ММБА.

Продолжена информационно-рекламная кампания по рассылке информационных писем отечественным потенциальным заказчикам на услуги по ММБА.

Продолжается сотрудничество на постоянной основе и с представителями стран СНГ, которых мы рассматриваем как зарубежных партнёров. Это библиотеки и организации Литвы, Украины, Казахстана, Армении, Эстонии, Киргизии и Грузии. Возобновился интерес и со стороны Молдовы, но пока обращения организаций этого государства к нашим фондам носит разовый характер.

Для более полного удовлетворения запросов отечественных и зарубежных пользователей сектор проводит постоянную работу

- по информированию заказчика о статусе заказа в процессе его выполнения;
- по консультированию отечественного заказчика по вопросам, связанным с заказом литературы из-за рубежа, и зарубежного заказчика – в отечественных библиотеках и информационных центрах.

В целях более оперативного выполнения запросов сотрудники сектора сами проводят библиографическую доработку поступающих запросов, используя при этом различные поисковые системы, с привлечением дополнительных инструментов поиска в виде браузеров Интернета: Google, Rambler, Yandex и др.