

## **ПРОБЛЕМЫ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ СЛУЖБЫ ЭЛЕКТРОННОЙ ДОСТАВКИ ДОКУМЕНТОВ В НББ**

*Олейников Алексей Сергеевич, библиотекарь I категории отдела межбиблиотечного абонемента и доставки документов НББ*

Разработка, внедрение и усовершенствование технологии электронной доставки документов (ЭДД) является сегодня одним из важнейших направлений деятельности библиотек в области информатизации наряду с созданием электронных ресурсов – электронных каталогов, полнотекстовых электронных документов – и развитием средств доступа к ним. Цель библиотечной деятельности заключается в том, чтобы максимально удовлетворить информационные потребности пользователей.

В современных условиях возник новый психологический аспект: заказчик диктует свои требования непосредственно исполнителю – сотруднику МБА. Немаловажным фактором для оперативного решения проблемы стала возможность осуществления поиска информации через Интернет и в базах данных библиотеки, что, в свою очередь заставляет подразделения МБА (Межбиблиотечного документа) вести работу по предоставлению этой информации пользователю. Благодаря доступу читателей к Интернету и подключению к глобальной сети самих библиотек во многих подразделениях МБА данное направление стало еще одним из видов предоставляемых читателю услуг. В этих условиях данная услуга становится уже не дополнительной услугой, предлагаемой библиотекой, а весьма важной частью библиотечного обслуживания. Все это подтолкнуло к поиску новых форм обслуживания читателей и абонентов МБА. Логичным решением оказалось создание службы электронной доставки документов, которая позволяет выполнять заказы в сжатые сроки.

Служба электронной доставки документов представляет собой программно-технологический комплекс по обеспечению оперативного доступа пользователей к фондам библиотек и органов информации, который основан на преобразовании потока запросов в форме вторичной информации в полнотекстовую.

ЭДД позволяет отказаться от предоставления пользователю печатных оригиналов и перейти к обслуживанию материалами в виде файлов, передаваемых по сетям. Главными преимуществами ЭДД являются оперативность и комфортность. При соблюдении определенных условий – долгосрочных договорных обязательств – можно быстро получить необходимый документ в удобной для дальнейшей работы форме. Сроки выполнения таких заказов в крупнейших библиотеках – от 5-ти минут до 48-ми часов.

Службы межбиблиотечного абонемента и доставки документов играли и играют главную роль в предоставлении информации из различных информационных учреждений и организаций и являются важным звеном в обеспечении функционирования общего информационного пространства.

Сегодня возрастают требования к улучшению, скорости, качества обслуживания; расширяется круг предоставляемых услуг, технологических и технических возможностей их оказания. Становится очевидным, что в дальнейшем уже недостаточно использовать только традиционные формы обслуживания, а МБА и ДД (доставка документов) в тесном взаимодействии с ЭДД выступают как звенья одной цепи, как равные партнеры для оптимального и качественного удовлетворения пользовательских запросов, предоставляя заказчику по его желанию либо оригиналы документов, либо их копии, в том числе, электронные.

Чем же привлекает клиентов ЭДД? Прежде всего, оперативностью, практическим отсутствием отказов (например, “не выдавать в единственном экземпляре”, невозможностью получения копии, несоответствием содержания документа и темы запроса и т. д.). Технология выполнения заказа довольно проста. Заказчик осуществляет поиск необходимого документа в сводном электронном каталоге, создающемся на основе корпоративной каталогизации и включающем в себя библиографические ресурсы всех библиотек страны, направляет заказ через Интернет или по электронной почте фондодержателю и через небольшой промежуток времени получает электронную версию запрашиваемого документа в виде файла на своей рабочей станции либо забирает его с сервера библиотеки-фондодержателя. Режим ЭДД уже довольно широко используется нашими ближайшими соседями – библиотеками стран СНГ.

Служба ЭДД была организована в НББ в 2003 г. С самого начала был взят курс на предоставление удаленным пользователям наиболее полного и оперативного доступа к большинству фондов Национальной библиотеки, в том числе, к газетам, нотным изданиям, картографическим и иллюстративным материалам. В отдельных случаях можно было получить даже электронные копии довольно редких изданий. Ограничения были связаны с форматом изданий и объемом предоставляемых копий. Постепенно служба ЭДД начала выполнять запросы не только по Беларуси (от индивидуальных и коллективных пользователей) но и сотрудничать со странами ближнего зарубежья: Россией, Польшей, Украиной, странами Балтии; дальнего зарубежья: США, Канадой, Германией, Великобританией.

На данном этапе служба ЭДД совершенствует комплекс услуг в соответствии с концепцией развития НББ. Ведутся работы по внедрению новых способов оплаты, получает развитие возможность осуществления перевода в электронный вариант больших форматов до А0, а также редких и не издававшихся ранее изданий. Отрабатываются механизмы оптимальной технологии осуществления заказа с целью добиться главного – возможности максимально оперативно выполнить заказ: (от 1–2-х до 24–48-ми часов).

В настоящий момент сдерживающими факторами являются:

1. Отсутствие программного обеспечения ЭДД. В настоящий момент ведется разработка комплексного программного обеспечения для автоматизации всей системы организации управления и статистического контроля службы электронной доставки документов и ее интеграция с

системой АБИС. В данном случае весь процесс – от поступления заказа, его оформления, поиска информации, проверки ее наличия в местном фонде (или в полнотекстовых базах данных) до оформления заказа и получения копий документов – может быть выполнен сразу с автоматизированного рабочего места.

Вся система представляет собой идеальную модель выполнения заказа за один этап, то есть путем прямой передачи в компьютер пользователя.

2. Отсутствие отдельных субсчетов для возможности оплаты как в иностранной валюте, так и в белорусских рублях, что способствует своевременному отслеживанию в режиме реального времени поступления оплаты за выполненный заказ. Современные сетевые технологии позволяют реализовать возможность такой услуги посредством системы “Клиент–Банк”. Данная система позволяет работать с банком в режиме удаленного доступа (не выходя из дома, офиса или любого другого места, где можно подключить компьютер к телефонной линии. Система позволяет осуществлять контроль за своевременным поступлением денежных средств, состоянием счета, проведением платежей посредством платежных поручений, требований, чеков. Она позволяет осуществлять расчет в белорусских рублях, иностранной валюте (последнее немаловажно при работе с зарубежными клиентами).

3. Отсутствие полнотекстовых копий документов из фондов НББ и, в целом, отсутствие результатов работы программы “Электронная Беларусь”.

4. В настоящий момент остро стоит проблема авторского права при пересылке электронной копии документов. В некоторых странах запрещено хранить (например, Великобритании) или передавать (в частности, во Франции) документы в электронной форме, в других государствах законодательство более лояльно. В США разрешено и хранение, и передача, но за каждую копию заказчик должен платить отчисления по авторскому праву. В нашей стране пока нет определенного решения по этому вопросу. Что касается библиотек, то они реально имеют право копировать издания, хранящиеся в фондах и заказывать для восполнения фондов копии в сторонних организациях. Выполнение этого законодательства можно возложить на самих конечных потребителей информации. Так делается, например, в Англии. Читатель дает расписку в том, что он обязуется нести всю ответственность в случае нарушения закона и не использовать получаемые им копии в целях извлечения прибыли или для тиражирования и распространения. Решением данной проблемы может стать электронная подписка.

Издатели, проводящие политику лицензирования, предоставляют лицензии библиотекам, соответственно, свободный доступ для постоянных читателей, а для разовых читателей “оплату за просмотр”. Это относится и к постоянным читателям в случае, когда библиотека не имеет подписки на журналы. Многие крупные издательства, типа *Springer* и *Wiley* предоставляют бесплатный доступ к своим периодическим изданиям. Тем не менее, единой политики в этой области пока тоже не выработано.

Сегодня использование виртуального пространства является большим шагом вперед в области доставки документов, потому что позволяет отказаться от предоставления печатных оригиналов и перейти к обмену копиями материалов в виде файлов по локальной или глобальной сети. На сегодняшний день такие возможности могут быть реализованы в качестве системы одного из следующих видов:

1. Получение полнотекстовых баз данных на дискетах или оптических компакт-дисках,

2. Получение (преимущественно по протоколу FTP) предварительно отсканированных документов временного хранения. Предварительное сканирование и постоянное хранение журналов экономически невыгодно, что подтверждается частотой обращения к одним и тем же статьям в службах BLDSC, FOUORE, INIST, SAIL. Существующие системы сканирования по требованию, когда документы хранятся только до отправки, экономически более целесообразны.

3. Возможность локального хранения документов. Локальное хранение осуществляется во многих библиотеках. Речь идет об изданиях, на которые у библиотеки нет подписки. Тогда возможно получение лицензии на сканирование и хранение таких изданий при условии локального использования. Другой случай, когда локальное хранение имеет смысл, это сканирование и хранение особо популярных журналов в электронной форме во избежание их повреждения (для изданий, имеющих в библиотеке). Большинство библиотек отдает предпочтение возможности предоставлять своим читателям доступ к удаленным хранилищам на условиях “оплаты за просмотр” организации-поставщику или издателю.

4. Сканирование по требованию без хранения

5. Подписка на электронные периодические издания.

Многие крупные поставщики информации заключают с коммерческими службами договоры на доставку документов различными способами или вводят в практику предоставление документов несколькими способами.

В настоящее время в Национальной библиотеке Беларуси налажена связь с большинством библиотек России, а также ближнего зарубежья. В дальнейшем предполагается расширить круг сотрудничества отечественных и зарубежных служб ЭДД.

С момента организации ЭДД было обработано свыше 7 тыс. заказов на электронные копии. В 2004 г. был создан и размещен на сайте НББ модуль формы заказа, что придало сектору более динамичное развитие (количество заказов увеличилось почти в 2 раза и составило 3300 заказов). К сожалению, в 2005 г., в связи с предстоящим переездом количество выполненных заказов уменьшилось, но тенденция к наращиванию объемов сохранилась, и связано это, в первую очередь, с расширением перечня услуг по доставке, объему и форматах электронных копий.

Стратегическим направлением является дальнейшее развитие обслуживания пользователей в режиме удаленного доступа. В этой связи большое внимание будет уделено совершенствованию работы службы ЭДД,

МБА, ММБА (Международного межбиблиотечного абонемента). Решение вышеизложенных проблем позволит оперативно решать вопросы реорганизации структуры МБА, обслуживания читателей, согласовывать действия, применять стандартные подходы, автоматизировать и ускорять выполнение заказов.