

Проблемы межбиблиотечного абонеента при использовании компьютерных технологий

За последнее десятилетие под влиянием процессов глобальной информатизации общества произошли существенные изменения в деятельности библиотек. Информация превращается в один из важных ресурсов любой отрасли. И прогресс в любой сфере научной или технической деятельности в большей мере зависит от ее информационного обеспечения. Особую роль в обеспечении разнообразной и необходимой информацией ученых и специалистов играет межбиблиотечный абонемент (МБА). Система МБА занимает одно из значительных мест в доставке информации из различных информационных учреждений и организаций. На современном этапе развитие МБА обуславливается еще и тем, что он является одним из каналов, который обеспечивает функционирование общего информационного и научно-технического пространства и позволяет реализовать идеи открытого общества о всеобщей доступности информации.

Сегодня все библиотечное сообщество и службы МБА, в частности, существуют в довольно сложных условиях, пытаются адаптироваться в них и, более того, развивать новые направления деятельности. Являясь неотъемлемой частью целой информационно-библиотечной системы, службы МБА России стали полноправными участниками инновационных технологий, внедряемых в библиотеках. Процессы компьютеризации и автоматизации, использование автоматизированных и электронных систем, быстрый доступ к информации, поиск её в электронных каталогах (ЭК), сводных каталогах (СК) при помощи Internet, передача сообщений по электронной почте (E-mail), осуществление сканирования, электронной доставки документов (ЭДД) - всё это является теми нововведениями, которые используются в МБА ГПНТБ СО РАН. В связи с осуществлением новых видов работ возникают и новые проблемы. Остановимся на некоторых из них:

1. Совместимость и адаптируемость автоматизированных систем и программ.
 2. Применение единых обменных форматов, универсальных раскодировок и навигаторов информации при использовании сети Internet.
 3. Оперативность доступа к ЭК и СК.
 4. Адаптация технологии ЭДД для МБА.
 5. Переподготовка и обучение кадров МБА для работы по новым информационным технологиям (НИТ).
1. Персональные компьютеры стали появляться в МБА лишь последние

10 - 15 лет и начали их использовать только на отдельных направлениях (для картотек абонентов, книговыдачи, предъявления задолженности). К концу 80-х годов уже функционировали целые автоматизированные системы. Параллельно с ними велись и продолжают вестись традиционные ручные технологии, которые зачастую дублируют операции, чтобы подстраховать выполнение процессов, поскольку стопроцентная надежность систем не гарантирована. Для создания и эксплуатации локальных вычислительных систем (ЛВС) каждая библиотека на свое усмотрение добывала разнообразное, порой устаревшее оборудование, имела свой штат инженеров и программистов, они составляли собственные программы с учетом местных условий. В лучшем случае разрабатываемые автоматизированные системы МБА имели цель охватить какую-то сеть библиотек или регион. Дело не доходило до общегосударственных разработок, не существовало единых планов, проектов, технологий и перечня материально-технического оснащения для быстрого и успешного проведения этого важного и трудоемкого вида деятельности.

Работа проводилась и проводится в разных программных средах, на компьютерах различных поколений и мощностей, поэтому в настоящее время существуют проблемы аппаратной и программной совместимости. К сожалению, не все библиотеки, даже одного ведомственного подчинения, используют типовые разработки, единые международные протоколы и стандарты. В результате разработанные ЛВС невозможно совместить, объединить и широко использовать в других библиотеках. Совместимость и адаптируемость систем становится еще более актуальной задачей после прошествия определенного времени, когда происходит смена поколений вычислительной техники и программно-прикладных продуктов. К сожалению, единого государственного подхода в этом вопросе для библиотек разных типов и уровней не было. Возможно, положение изменится после реализации федеральных планов и программ, выдвигаемых на 1999 - 2000 гг. Министерством науки России по воссозданию Государственной системы научно-технической информации (ГСНТИ) и Министерством культуры России в программе ЛИБНЕТ "Создание общероссийской информационно-библиотечной компьютерной сети" [1, 2]. Указанные проекты учитывают информационные потребности общества и государства, а также многообразие библиотечной системы страны.

2. Сегодня пользователи МБА – специалисты в разных областях деятельности - предъявляют повышенные требования к оперативности получения информации, спрос на нее возрастает. Существует несколько условий для оперативного выполнения запросов МБА: быстрый поиск информации и определение места хранения документа, срочное оформление запроса и его передача, обеспечение оперативной доставки документа в

удобной для использования форме. Выполнить указанные условия в настоящее время можно, имея онлайн-доступ к электронным и СК книг, журналов и других документов, к справочно-библиографическим и проблемно-ориентированным базам данных (БД), используя E-mail, выполняя сканирование и ЭДД. Осуществить вышеизложенное многим библиотекам за последние пять лет стало возможным при подключении МБА к глобальной сети Internet для работы в телекоммуникационном режиме.

На первом этапе сеть Internet использовалась только для сверх-быстрого направления сообщений и заказов МБА по E-mail. Двумя крупными академическими библиотеками БЕН РАН и ГПНТБ СО РАН [3, 4] были разработаны электронные варианты бланк-заказов, которые применялись в первую очередь для своих сетевых библиотек. В дальнейшем одна часть библиотек перешла на использование разработанных электронных форматов бланков МБА, другая - присылает заказы по-прежнему в произвольной форме письма, что требует дополнительного времени сотрудников МБА на их оформление. К сожалению, следует отметить, что не все библиотеки сибирско-дальневосточного региона могут использовать такой путь направления заказов МБА. У многих парк вычислительных машин недостаточно укомплектован, проблематичным является подключение МБА к Internet, из-за финансовых трудностей происходит отключение E-mail и полностью электроэнергии.

За последние два года, после информации об МБА на home page ГПНТБ СО РАН, активизировались индивидуальные заказчики, которым требуется информация из фондов крупной региональной библиотеки. С обслуживанием частных потребителей возникают также проблемы, связанные с регистрацией, определением населенного пункта, названия организации, установлением суммы оплаты для выполнения копии, информированием заказчика, контролем за получением денег. Для четкости обслуживания индивидуальных заказчиков требуется дополнительное время для ведения учёта данных.

С 1998 г. в МБА ГПНТБ СО РАН есть возможность получать заказы через сеть Internet. Нажимая кнопку "Заказ по МБА", можно заказать книги, сборники статей и другие документы, которые отражаются в ЭК с 1992 года. При этом вся информация о заказе автоматически попадет в электронный бланк-заказ МБА и распечатывается по форме идентичной той, которая выводится из E-mail [3]. Для заказа книг, сборников, журналов, статей из них, поступивших до 1992 г., выбирается также режим работы "Заказ по МБА" сразу после "Регистрированного входа". В этом случае сведения о заказываемом документе вручно вносятся в машинную форму бланка МБА. Для использования указанной возможности необходимо внести абонентскую плату за услуги МБА, зарегистрироваться и получить санкционированный доступ у администратора автоматизированной сети ГПНТБ СО РАН.

Данная услуга пока используется немногими абонентами, в их число входят библиотеки НИУ СО РАН, а также областные и университетские библиотеки региона. С сожалением приходится констатировать, что не все абоненты региона имеют технические и финансовые возможности для направления заказов МБА через Internet, что не позволяет сократить им срок ожидания заказа, исключая дни почтовой пересылки. По техническим причинам абонентам не всегда удается подключиться к серверу ГПНТБ СО РАН и провести сеанс связи, это вызвано общим недостаточным качеством связи и тем оборудованием, на котором работают библиотеки. При получении заказов, посланных электронным путем, возникает и такая сложность, как раскодирование поступившей информации. Вызвано это тем, что для представления кириллической информации в электронной форме в настоящее время используется 128 кодов для формата обмена ASCII и ещё 8-ми битные расширения. Кроме того, пользователями и узлами связи сети Internet эксплуатируются различные оборудование и программные средства, которые в ходе передачи информации преобразуют ее. Решением этой проблемы занимаются специалисты Internet-серверов, но пока универсального и однозначного выхода не найдено [5].

Ограничения в финансировании библиотек привели к тому, что информационные ресурсы стали терять полноту, комплектование фондов ведется выборочно. При использовании электронных технологий в этих условиях специалистами прогнозируется не увеличение коллекций, а обеспечение доступа к необходимой информации [6]. Используя МБА, заказчику важно получить информацию, а она может быть из любого места. В этом случае важную роль играют информационные ресурсы, представленные различными организациями в глобальной сети Internet, которая расширяет доступ к выставленным ресурсам и помогает ориентироваться в мировом информационном потоке по интересующей области знания.

Однако эта информация не всегда хорошо организована, её поиск представляет определенные трудности как для библиотечных работников, так и для других категорий пользователей. Так, специалисты и служащие, которые составляют 50% от общего числа российских пользователей Internet [7] вынуждены большую часть рабочего исследовательского времени тратить на поиск нужных сведений и источников [8] в том числе в Internet. Библиотечные работники, ведущие библиографический поиск, озабочены тем, что информация в Internet не систематизирована, ее поиск занимает длительное время. Для того, чтобы можно было легко выйти на нужный сервер и найти интересующую информацию, необходимы навигаторы, отражающие разные алгоритмы поиска.

3. Наиважнейшей задачей для МБА всегда была и остается проблема адресного направления заказа по месту хранения документа. Оперативное

опубликование СК позволяет эффективно определять место, куда направить заказ. Современные условия работы в новой информационно-технологической среде позволяют создавать сводные ЭК. В настоящее время многие библиотеки пытаются приблизиться к решению данной задачи, но реально существует и может использоваться только продукт ГПНТБ России “Сводный каталог научно-технической литературы” [9]. Данный каталог представлен на сервере ГПНТБ России и существует на CD-ROM (компакт-дисках). Некоторые специалисты МБА считают, что использование компакт-дисков СК значительно оперативнее позволяет найти требуемую информацию (при условии ее актуализации), чем осуществлять онлайн-доступ через Internet, который зависит от качества связи, погодных условий и времени суток.

В настоящее время, кроме упомянутого выше СК, для доработки запросов на смену привычным печатным источникам приходят и другие БД на CD-ROM: Российская национальная библиография, Books in print, Science Citation Index, Current Contents и многие другие. Недостатка в новых формах информации нет, главная задача специалистов – как их организовать, чтобы разумно воспользоваться ими, поскольку они частично и дополняют, и повторяют друг друга. В полной мере эффективно сделать это пока не удастся, т. к. ощущается дефицит кадров и времени.

По мере становления библиотечной информатизации в масштабах страны становится ясно, что без кооперации усилий и ресурсов положительных результатов достичь невозможно. Во многих развитых странах объединяются библиотеки, информационные, учебные и научные организации и создают национальные, межнациональные, региональные корпоративные компьютерные сети и онлайн-центры, например, OCLC (США), RLIN (США), PICA (Нидерланды), CURL (Великобритания) и другие. Сейчас перед библиотеками России стоит задача подобной интеграции в рамках программы ЛИБНЕТ и планов ГСНТИ [1, 2]. Предусматривается по-новому организовать в библиотеках процесс каталогизации изданий, что поможет созданию электронных каталогов, сведя к минимуму дублирование трудовых, финансовых и материальных затрат за счет разделения труда каталогизаторов и совместного использования его результатов. Смысл работы заключается в том, что библиографическое описание создается в электронной форме, в режиме удаленного доступа только один раз той библиотекой, которая первой обрабатывает данное издание. Все другие библиотеки используют уже готовую запись для своих ЭК. Таким образом, возникает единый ЭК библиотечных участников системы корпоративной каталогизации, выполняющий в дальнейшем роль СК и позволяющий оперативно определить местонахождение изданий при заказе по МБА и адресно направить запрос [1]. Для организации такой службы, которая называется Российский центр корпоративной каталогизации (РЦКК), в ГПНТБ России проводятся эксперименты с 25

библиотеками страны. Создание РЦКК базируется на 10-летнем опыте разработки и эксплуатации единственной действующей в стране автоматизированной кооперативной библиотечной системы “Российский сводный каталог научно-технической литературы” [9]. В ГПНТБ СО РАН также проводятся подготовительные работы по организации регионального центра корпоративной каталогизации с участием библиотек разных типов (в том числе академических) Новосибирска.

4. Найти информацию об издании и заказать его – это ещё половина требуемого для удовлетворения запроса по МБА. Другая половина – это быстрая доставка документа, особенно для иногородних пользователей. В настоящее время широко используются почтовые пересылки, которые осуществляются в длительные сроки, и не гарантируют полной сохранности документов. С использованием телекоммуникационных сетей и информационных технологий появился новый способ доставки – электронный, который является альтернативным по отношению к традиционному почтовому. В библиотечных и информационных учреждениях России накапливается опыт по созданию нового вида услуг как для коллективных, так и для индивидуальных заказчиков.

Комплексная технология электронного копирования и пересылки копий по сетям или ЭДД была апробирована и реализована на базе ИНИОН РАН и ГПНТБ СО РАН в соответствии с заключенным договором. Последние 10 лет в ИНИОН РАН иногородней службы МБА нет, обслуживание иногородних абонентов (удаленных пользователей) осуществляется с использованием БД по общественной тематике, издаваемых на CD-ROM. По ним заказываются копии из источников, специально разработанное программное обеспечение позволяет заказчикам осуществлять дальнейший просмотр готовых копий. 40% тематических запросов читателей ГПНТБ СО РАН, использующих БД ИНИОН РАН, могут быть удовлетворены по новому каналу – ЭДД [10].

Параллельно с использованием БД на компакт-дисках, названные учреждения стали налаживать технологию ЭДД с первоисточниками для заказа и получения копий. Был определен и апробирован комплекс необходимых программ и технических средств для получения качественных копий, их транспортировки по E-mail или Internet с использованием протокола File Transfer Protocol (FTP). В настоящее время отлаженная схема действует как для читателей ГПНТБ СО РАН и ИНИОН РАН, так и для абонентов МБА ГПНТБ СО РАН. С 1999 г. отдел МБА открывает своим абонентам виртуальный абонемент и совместно с лабораторией информационно-системного анализа организуют электронную доставку копий из первоисточников, хранящихся в фондах ГПНТБ СО РАН. Выполняется электронное копирование статей из журналов, сборников и небольших фрагментов книг объемом не более 10

страниц в одном заказе. Ввиду того, что выделенные каналы связи в Internet работают с перебоями, технические и кадровые возможности МБА не позволяют осуществлять полный технологический процесс, одним из условий обслуживания является то, что копии в форматах TIF или PDF заказчик сам получает с сервера ГПНТБ СО РАН. В том случае, если копия небольшого объема, она может быть послана по адресу E-mail-заказчика. Срок выполнения заказов 1 - 5 дней.

Из опыта, приобретённого за последние два года сотрудниками ИНИОН РАН и ГПНТБ СО РАН, можно определить, что технологический процесс ЭДД включает следующие операции: 1) получение и обработка заказов; 2) поиск первоисточника; 3) изготовление электронной копии; 4) отправка копии или отказа заказчику; 5) ведение учета работы; 6) взаиморасчет с заказчиком и подразделениями, участвующими в процессе. Важной составляющей процесса ЭДД является: наличие библиографической информации в электронной форме об имеющихся документах в фондах библиотечных и информационных учреждений страны. Немаловажное значение имеют также оперативность предоставления информации заказчикам, транспортировка файлов большого объема, качество копий после распечатки, проблемы оплаты услуги, а также защиты интеллектуальной собственности и авторских прав. Адаптация технологии ЭДД возможна в службах МБА при условиях технического, программного и кадрового обеспечения.

5. Для выполнения в МБА новых видов работы, связанных с ЭК, БД на CD-ROM, ЭДД, Internet, E-mail, требуются совершенно другие навыки и уровень квалификации кадров, отличные от тех, которыми располагают сегодня многие библиотекари. Повышение компьютерной грамотности сотрудников МБА зачастую происходит в процессе производственной деятельности, при консультировании у программистов или инженеров. Для обслуживания абонентов в новой электронной среде необходимо умение владеть компьютером, использовать различные программы и алгоритмы поиска информации, знать английский язык. Основной массе работников сегодня требуется проведение интенсивного обучения с использованием различных форм: стажировок, практикумов, курсов, школ. Для их проведения важно иметь программы обучения в новых условиях труда. После прослушивания и овладения каким-либо курсом, библиотекари должны сдавать зачеты и получать допуск, дающий право на работу с компьютерными технологиями. Центр непрерывного образования, созданный при ГПНТБ СО РАН, вероятно, восполнит недостающий пробел в образовании специалистов библиотечного дела региона [11].

В дальнейшем необходимо будет проводить аттестации рабочих мест и сотрудников, вносить изменения и дополнения в должностные и технологические инструкции, определять нормы времени и выработки. В

результате неизбежно должно последовать повышение заработной платы. К сожалению, в настоящих условиях работа библиотекарей, связанная с использованием компьютера, можно сказать не стимулируется: выплачиваются лишь незначительные почасовые суммы за вредные условия работы и только. Оплата труда программистов, работающих в библиотеках, осуществляется по той же тарифной сетке, что и библиотекарей, поэтому хороших специалистов найти сложно.

Проблемы в деятельности МБА, вызванные процессами информатизации, новыми компьютерными технологиями и онлайн-режимами имеют несколько аспектов: социальный, технический и организационный. Избежать их невозможно, а их решение зависит от финансового, материально-технического и кадрового обеспечения библиотек.

Литература

1. Программа ЛИБНЕТ 1998-2001 гг. “Создание общероссийской информационно-библиотечной компьютерной сети” // Библиотечные компьютерные сети: Россия и Запад: Современные тенденции корпоративной работы библиотек в сетях передачи данных. – М., 1998. – С.35-56.
2. Нечипоренко В.П. Государственная система научно-технической информации. Основные задачи на 1999-2000 гг. // Интеграция, информационные технологии, телекоммуникации: Материалы 4-й Междунар. конф. (НТИ-99, Москва, 17-19 марта, 1999 г.). – М., 1999. – С. 150-152.
3. Баженов С.Р., Баженов И.С., Красильникова И.Ю. Разработка и применение программ для работы МБА с использованием электронной почты // Библиотеки и ассоциации в меняющемся мире: новые технологии и новые формы сотрудничества: Материалы 3-й междунар. конференции “Крым - 96” (Форос; Ялта, Авт. Респ. Крым, Украина, 1- 9 июня 1996 г.). – М.: ГПНТБ России, 1996. – Т. 2. – С. 172.
4. Власова С.И., Каленов Н.Е. Использование сетевых технологий в службе МБА БЕН РАН // Библиотеки и ассоциации в меняющемся мире: новые технологии и новые формы сотрудничества: Материалы 6-й Междунар. конф. “Крым -99” (Судак; Ялта, Авт. Респ. Крым, Украина, 5-13 июня 1999 г.) - М.: ГПНТБ России, 1999. – Т. 1. – С.269-271.
5. Шрайберг Я.Л., Гончаров М.В., Хохлов Ю.Е., Ершова Т.В. Проблемы представления кириллической информации в электронной форме // Библиотечные компьютерные сети: Россия и Запад: Современные тенденции корпоративной работы библиотек в сетях передачи данных. – М., 1998. – С. 97-106.
6. Земсков А.И. Научно-технические библиотеки на пороге информационного

общества: взгляд инженера // Интеграция, информационные технологии, телекоммуникации. Материалы 4-й Междунар. конф. (НТИ-99, Москва, 17-19 марта, 1999 г.) – М., 1999. – С. 95-96.

7. Цветкова В.А. Система научной и технической информации в условиях формирования информационного рынка в России // Там же. – С. 207-210.

8. Петров Р.В., Княжев В.А., Борисова Л.Ф. Основные требования к информационному обеспечению наук о жизни // Там же. – С.252-253.

9. Шрайберг Я.Л., Гончаров М.В. Состояние и перспективы развития технологий в российских библиотеках //Библиотечные компьютерные сети: Россия и Запад: Современные тенденции корпоративной работы библиотек в сетях передачи данных. – М., 1998. – С. 64-72.

10. Глухов В.А., Лаврик О.Л., Свирюкова В.Г. Обслуживание читателей в новой электронной среде // Там же. – С. 118-125.

11. Соболева Е.Б., Артемьева Е.Б., Жданова Т.А. Сибирский библиотечный центр непрерывного образования приглашает к сотрудничеству // Информационный бюллетень РБА. – 1999. – №. 15.