

## **Развитие сервиса Электронной доставки документа в «Личном кабинете читателя» на сайте Национальной библиотеки Республики Карелия**

В наше время библиотека рассматривается не только как источник информации, но и как организатор доступа к информации. Именно обеспечение доступа к информации - одна из основных задач Национальной библиотеки Республики Карелия (далее НБ РК) как звена в системе научных и информационных коммуникаций. Деятельность межбиблиотечного абонементов и электронной доставки документов (далее МБА и ЭДД) входит в число важнейших средств функционирования информационного пространства и обеспечения всеобщей доступности информации. Являясь системой обслуживания пользователей, предоставляет равные возможности для всех читателей, независимо от места жительства, профессиональной и социальной принадлежности.

Для развития МБА и ЭДД в Республике Карелия, для более качественного и оперативного предоставления информации пользователям, в июне 2010 года на сайте НБ РК в рамках «Личного кабинета» реализована система электронного заказа и электронной доставки документов для читателей библиотеки. С июня 2013 года услуги предоставляются и виртуальным пользователям (всем посетителям, прошедшим регистрацию на сайте НБ РК). С 2010 года и по сегодняшний день на сайте Национальной библиотеки Республики Карелия доступен бесплатный сервис Электронной Доставки Документов (ЭДД), который работает на основе собственных фондов библиотеки в рамках «Личного кабинета читателя».

Электронная доставка документов (ЭДД) – процесс обеспечения пользователей электронными копиями, не подлежащими возврату, передаваемыми по электронным каналам связи. Цель ЭДД – обеспечение удаленного доступа к информационным ресурсам библиотеки, предоставление пользователям по запросам электронных копий документов, хранящихся на бумажных носителях в фондах НБ РК. По возможности, максимальное удовлетворение информационных потребностей пользователей в минимальные сроки. Поэтому сервис предоставляет электронные копии *бесплатно* в виде графических файлов временного хранения в течение 48 рабочих часов.

С момента начала работы Личного кабинета любой пользователь, где бы он ни находился, имея доступ к Интернету, может:

- виртуально зарегистрироваться в качестве читателя НБ РК и получить пароль для доступа к онлайн-услугам;
- продлить издания, взятые на дом в отделах библиотеки через собственный электронный формуляр;
- заказать и получить бесплатно в электронном виде, включенные в электронный каталог НБ РК, статьи из периодических изданий и сборников, хранящихся в фондах библиотеки;
- получать информацию о новых поступлениях в каталог библиотеки по теме своего запроса.

Систематическая работа ЭДД в рамках «Личного кабинета читателя» дает возможность библиотеке реализовать право человека (удаленного пользователя) на свободный доступ к информационному и библиотечному обслуживанию, повысить комфортность обслуживания, значительно сократить сроки ожидания, также появляется возможность получить документ в постоянное пользование. Этим библиотека активно способствует развитию образования, науки и культуры.

Сегодня, как никогда, очевидна необходимость ориентироваться на интересы общества в удовлетворении информационных потребностей. ЭДД стала важной, перспективной, необходимой, активно развивающейся частью библиотечного обслуживания, позволяющей эффективно решать задачу обеспечения пользователей оперативной и качественной информацией. Наличие электронного документа, доступного по сети, безгранично расширяет

количество пользователей, обращающихся к сайту Национальной библиотеки Республики Карелия и к самому документу.

Востребованность ЭДД подтверждают данные, приведенные в диаграммах «Динамика количества пользователей» (см. Диаграмма 1), «Динамика количества заказов» (см. Диаграмма 2), «Динамика выданных электронных страниц» (см. Диаграмма 3). До 2015 года поступательно росло количество пользователей, обратившихся к данному сервису. Пик обращений приходится на 2014 год - 485. Количество пользователей и выданных электронных страниц выросло более чем в 4,5 раза, а количество заказов с 2010 по 2014 – в 5 раз (см. Диаграмму 2). Это объясняется тем, что сервис активно пропагандировался. 2015 год оказался переломным как для сервиса, так и для библиотеки в целом. Спад заказов и количества пользователей объясняется вполне объективными причинами:

- закрытие библиотеки на время переезда с декабря 2014 года (сервиса в том числе);
- перенос сервера;
- сбой в системе (январь – февраль);
- тестирование нового сервиса «Бронирование».

В 2016 году наблюдается рост показателей (см. Диаграмма 1, 2, 3), причем за счет виртуально зарегистрированных пользователей.

Диаграмма 1



Развитие электронной информационной среды привлекает большее количество удаленных пользователей, что ведет к изменению внутренних технологий обслуживания и дает новый импульс к их совершенствованию. Библиотека продолжает делать все то, что делала всегда – предоставлять доступ к печатным источникам информации, но в процессе развития приходится видоизменяться, адаптироваться, чтобы соответствовать ожиданиям общества. Новые технологии не заменяют, а лишь дополняют прежние методы.

Потребительские требования документального обслуживания касаются ресурсной базы библиотеки, а ресурсы библиотеки напрямую зависят от качества комплектования. В настоящее время, как и во многих библиотеках страны, комплектование в НБ РК оставляет желать лучшего.

Развитие ЭДД в рамках «Личного кабинета читателя» дает возможность и делает целесообразным при информационном обслуживании опираться на собственные ресурсы. Но, в настоящее время не все ресурсы библиотеки отражены в электронном каталоге. Существенный ретропласт журналов и сборников находится в книгохранении и недоступен для удаленного пользователя. Тем не менее, пользователь может заказать и получить:

- статьи из журналов, газет и сборников;
- статьи из краеведческих изданий;
- статьи из журналов и газет, связанные с изучением иностранных языков;
- статьи из нотных сборников, включенные в каталог НБ РК с 1993 года.

Пользователю предоставляется возможность осуществлять поиск в режиме on-line по электронному каталогу и заказывать нужные копии. За один сеанс работы в среде автоматизированного доступа можно заказать сразу несколько документов. После получения статей у пользователя появляется доступ к размещению новых заказов. Для организации полноценной работы сервиса ЭДД в «Личном кабинете читателя» на сайте НБ РК представлена информация об этой услуге, а также инструкции по заказу и получению документов.

В настоящее время ежедневно поступает в среднем 25 -50 заказов в день.

Диаграмма 2



Сотрудниками службы МБА отработана технология получения и выполнения заказов.

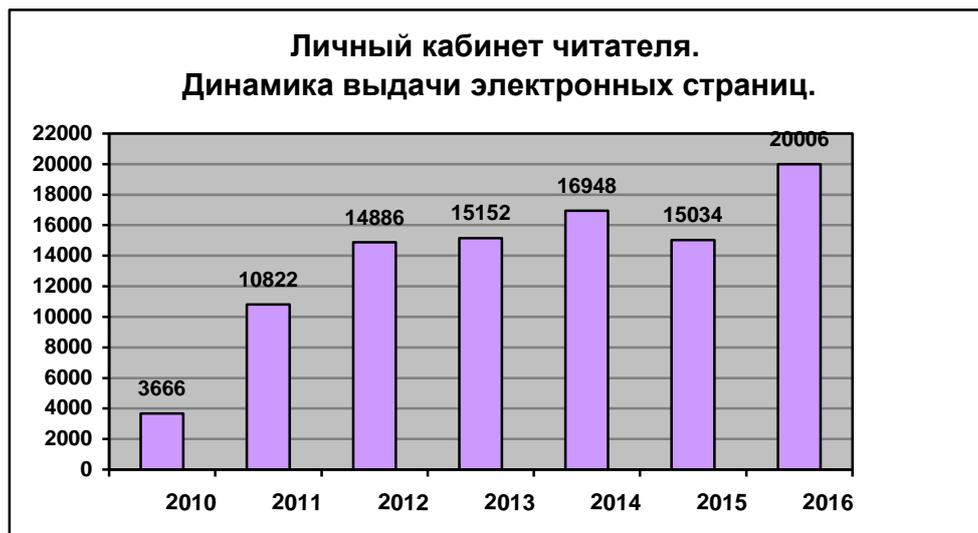
Технология работы сервиса ЭДД строится следующим образом:

- Исполнитель ежедневно (в рабочие дни) проверяет наличие поступивших заказов.
- В течение одного рабочего дня Исполнитель должен принять или отклонить заказ. При отклонении заказа указывается причина отказа.
- В течение 1-2 дней Исполнитель изготавливает электронную копию и обеспечивает ее доставку Заказчику.
- Электронная копия изготавливается с помощью установленного у Исполнителя программного обеспечения. Формат изготавливаемой электронной копии – pdf.
- Форма доставки – размещение в «Личном кабинете» и отправка по электронной почте.

Оперативность выполнения заказов является одним из основных показателей ЭДД.

Работа по поиску, изготовлению и доставке запрашиваемых документов организована с наименьшими временными затратами, хотя множество факторов влияет на выполнение запроса: бесперебойная работа сайта, реальное состояние и постоянная поддержка электронного каталога, состояние фонда, слаженная работа сотрудников отделов, комплектование и сроки обработки поступающих изданий – все это совместная взаимосвязанная деятельность всех отделов библиотеки.

В 2016 году значительно выросло количество выданных электронных страниц. Если в 2015 году было выдано 15034 электронных страниц, то в 2016 г. - 20006 электронных страниц (см. Диаграмму 3).



Приведенные цифровые показатели позволяют сделать вывод, что сервис ЭДД достаточно востребован и будет развиваться по мере роста количества библиографических записей в электронном каталоге, и по мере знакомства пользователей с его возможностями (при соответствующей рекламе сервиса в рамках проводимых мероприятий).

Показатель полноты удовлетворения запросов анализируется по числу отказов. Причины отказов сервиса ЭДД:

- документ может быть занят на момент поступления заказа;
- в издании могут быть утрачены необходимые страницы;
- заказываемый материал не подлежит копированию;
- документа нет в фонде;
- документ находится в переплете;
- документ в поиске;
- документ законсервирован в связи с ремонтом.

В своем Личном кабинете пользователь может видеть сообщения о невозможности выполнения заказа с разъяснением причин отказа (см. Рис. 1), а также сообщения о выполнении, обработке, получении заказов.

Отказы постоянно учитываются, и вся информация отправляется для анализа в Отдел формирования библиотечно-информационных ресурсов.

Номер заказа	Дата заказа	Заказ/Решение	Отдел	Дата получения заказа	Статус
277	18/02/2016:15:22	Бойко, Е. Луна, сад и огород / Б. Бойко // Работница, 2007. - N 1. - С. 40-42. - (Усадьба). - (ДомРаботница. - 2007.-N 1.- С. 40-42) Файлы: m000004a7311.pdf получен 21.02.2016:13:37	Электронная доставка		Получен
276	18/02/2016:15:21	Луна, сад и огород [Текст] // Работница. - 2013. - № 1; № 1. - С. 40-42. - ISSN 0131-8047. - (Усадьба). - (ДомРаботница. - 2013. - № 1. - С. 40-42) Файлы: m000004a7301.pdf получен 21.02.2016:13:40	Электронная доставка		Получен
275	18/02/2016:15:21	Бойко, Е. Луна, сад и огород / Б. Бойко [Текст] // Работница. - 2014. - № 1; № 1. - С. 18-20. - ISSN 0131-8047. - (Усадьба). - (ДомРаботница. - 2014. - № 1. - С. 18-20) Файлы: m000004a72f1.pdf получен 21.02.2016:13:43	Электронная доставка		Получен
274	18/02/2016:15:21	Бойко, Е. Луна, сад и огород / Б. Бойко [Текст] // Работница. - 2015. - № 1; № 1. - С. 27-29. - ISSN 0131-8047. - (Усадьба). - (ДомРаботница. - 2015. - № 1. - С. 27-29) Файлы: m000004a63d1.pdf	Электронная доставка		Выполнен
256	16/02/2016:20:41	Прилепин, З. Россия - это страна слова : интервью на заданную тему [с писателем Захаром Прилепиным / беседовала Елена Пийтилийнен] // Север. - 2012. - № 1/2. - С. 22-24. - ISSN 0131-6222 Файлы: m000004a67c1.pdf получен 17.02.2016:21:38	Электронная доставка		Получен
255	16/02/2016:20:40	Прилепин, З. ...Пока капкан судьбы не щелкнет / Захар Прилепин [Текст] // Наш современник. - 2015. - № 11. - С. 117-160. - ISSN 0027-8238. - (Память). - Окончание. Начало: № 10 Отказано по причине: занят	Электронная доставка		Отказ
		Прилепин, З. ...Пока капкан судьбы не щелкнет / Захар Прилепин [Текст] // Наш			

Несмотря на то, что пользователь получил отказ, сотрудники службы МБА совместно с библиографами информационно-справочного отдела стараются найти варианты удовлетворения запроса. В редких случаях отказ остается отказом.

Налицо преимущества сервиса ЭДД, который открывает пользователям возможность быстро, в любое время суток, из любой географической точки планеты (при наличии Интернета), без посещения библиотеки получить нужный материал.

Преимущества ЭДД:

- скорость и надежность доставки;
- бесплатность;
- экономия времени и бумаги;
- доступность (вопросы доступности и сохранности решаются совместно с отделами - фондодержателями);
- обеспечение сохранности документов (один раз сделанная копия будет автоматически приходить по каждому запросу удаленного пользователя);
- рост посещений сайта библиотеки.

С начала работы сервиса зарегистрировано более 2 100 пользователей, выполнено около 17 000 заказов, выдано почти 100 000 электронных страниц и предоставлено свыше 2 500 повторных заказов.

Систематическая деятельность сервиса ЭДД вскрывает проблемы как самого сервиса, так и библиотеки в целом. В процессе работы с электронным каталогом, выявляются ошибки в библиографических записях, информация передается в Отдел формирования библиотечных ресурсов, где их оперативно исправляют. Это кропотливая, очень нужная работа, помогает делать наш электронный каталог более точным и качественным. В процессе деятельности сервиса выявляются поврежденные издания, документы с утраченными страницами, о которых информируется отдел - фондодержатель. По просьбе сотрудников отдела, где было выявлено поврежденное издание, осуществляется поиск и доставка нужного документа или его части.

Ни для кого не секрет, что качественное изготовление копий - это более чем половина успеха работы сервиса, привлечение пользователей в библиотеку, реклама нашего сайта. В настоящее время копии изготавливаются на планшетном сканере. Данное оборудование неприменимо к сканированию многих видов документов, также оно не позволяет осуществлять щадящее сканирование в соответствии с «Памяткой сотруднику при выполнении копировальных работ с использованием документов из фонда Национальной библиотеки Республики Карелия» от 14.05.2003г. (газет, изданий в подшивках и т.д.). Постоянно приходится делать выбор между качеством сканирования и сохранностью документа. Положительное решение этой проблемы будет способствовать повышению качества электронных документов, получаемых пользователями, и сохранности самих сканируемых изданий.

Сервис ЭДД постоянно сталкивается с проблемой роста ожиданий пользователей, которые хотят получить статьи из документов, хранящихся в нашем фонде, но не отраженных в электронном каталоге, или статьи из фондов других библиотек. Хотелось бы, чтобы фонд нашей библиотеки был раскрыт полностью. В перспективе планируется расширить возможности сервиса ЭДД за счет доставки статей не только из фондов НБ РК, но из фондов других библиотек.

Сегодня с уверенностью можно сказать, что сервис ЭДД в «Личном кабинете читателя» на сайте НБ РК полноценно и продуктивно работает. Мы создали систему, которая легко трансформируется, гибко реагирует на окружающие изменения, способна меняться в соответствии с потребностями пользователей. Система ЭДД прочно заняла свою нишу в библиотечно-информационном обслуживании, стабильно и поступательно развивается. Это закономерный и правильный путь развития обслуживания удаленных пользователей. При должной рекламе будет расти и количество пользователей, которые физически не могут посещать в библиотеку, но смогут получать наши услуги дистанционно.

Ближайшие задачи библиотеки состоят в том, чтобы совершенствовать обслуживание удаленных пользователей на основе имеющихся отработанных технологий и с учетом потребностей общества. Для этого надо стремиться развивать информацию об услугах ЭДД, организовать и доработать автоматизированную систему, предусматривающую, в том числе, автоматизированный учет предоставления копий документов, отправку ранее сделанных копий по электронной почте пользователю.

## Литература

1. Ахремчик, Р. В. Обслуживание удаленных пользователей / Р. В. Ахремчик, С. М. Титович // Научные и технические библиотеки. – 2008. – N 7. – С. 30-33. – ISSN 0130-9765. – (Библиотечно-информационное обслуживание. Теория и практика)
2. Валькова, С. А. Опыт работы регионального Центра МБА и доставки документов Республики Карелия / С. А. Валькова // Информационный бюллетень Российской библиотечной ассоциации. – 2005. – N 35. – С. 147-149. – (X Ежегодная сессия Конференции РБА, Санкт-Петербург, 23-28 мая 2005 г.).
3. Красильникова, И. Ю. Оперативность как важнейший критерий качества доставки документов / И. Ю. Красильникова [Текст] // Научные и технические библиотеки. – 2014. – № 4. – С. 33-43. – ISSN 0130-9765 . – (Библиотечно-информационная деятельность: теория и практика). – Библиогр.: с. 42-43 (9 назв.).