

Отдел, обслуживающий пользователей библиотек Петербурга и других городов России

Основной задачей отдела МБА РНБ является обслуживание читателей и абонентов. Отдел состоит из 3-х групп – городского, иногороднего, индивидуального абонентов и сектора электронной доставки документов. На протяжении ряда последних лет основной состав читателей и абонентов остается практически неизменным. Несмотря на новые возможности получения необходимой информации, в т.ч. и при помощи Интернет, получение материалов из фондов РНБ по-прежнему привлекает читателей и абонентов, о чем свидетельствуют показатели нашей работы.

Ежегодно услугами отдела пользуются 550 библиотек-абонентов Санкт-Петербурга, 250 иногородних библиотек и более 2150 читателей индивидуального абонента, в т.ч. около 700 докторов наук. С большинством читателей и абонентов нас связывает многолетнее сотрудничество. Мы стараемся сделать все возможное, чтобы полнее удовлетворять поступающие заказы.

В течение года в отдел поступает более 50 тыс. заказов, по которым выдается около 110 тыс. экз. книг, журналов и других видов изданий. Кроме того библиотеки-абоненты, преимущественно иногородние, активно используют в своей работе возможности электронной доставки документов (ЭДД), функционирующей в РНБ с 2000 г.

На конец 2005 г. в базе данных службы электронной доставки зарегистрировано 1 724 удаленных пользователя. Постоянными абонентами службы ЭДД являются 56 российских библиотек и 7 зарубежных – Латвии, Норвегии, Австралии, США, Японии, Испании.

В течение 2005 г. на сайте РНБ было зарегистрировано 184 936 обращений к страницам службы, а сотрудниками сектора выполнено 4 485 заказов, по которым сканировано 32 649 страниц. Обслуживание удаленных пользователей является приоритетным направлением работы службы ЭДД. Прием заказов осуществляется через Интернет-магазин. Оформление заказов, сканирование изданий и отправка выполненных копий производятся и в Главном, и в Новом зданиях Библиотеки, в зависимости от места хранения необходимого издания. Оплатить выполненный заказ можно почтовым или банковским переводом, а также по кредитной карте. Наряду с этим служба выполняет заказы читателей РНБ, принятые на пунктах в читальном зале.

Наиболее активными заказчиками службы электронной доставки являются: ГПНТБ СО РАН, Белгородская, Свердловская, Архангельская, Тюменская областные библиотеки, национальные библиотеки республик Карелии и Саха, научные библиотеки гос. университетов Петрозаводска, Сургута, Великого Новгорода, Кемерово.

Не менее активно эти и другие иногородние библиотеки используют в своей работе возможности и традиционного МБА. Обслуживание иногородних библиотек производится на основании Договора, форма которого, также как и форма заказа, размещена на сайте РНБ в Интернете.

В течение года в наш отдел от иногородних библиотек поступает более 10,5 тыс. заказов, в том числе около 30% из них - по электронной почте, на готовом бланке, что позволяет не тратить время на оформление заказов и ускоряет процесс их отправки в работу. Ежегодно каждый иногородний абонент, в среднем, получает около 30 экз. книг, журналов и других видов изданий, в т.ч. 15 экз. из них в виде копий. Копии, по-прежнему, составляют более 50% выдачи иногородним абонентам – это микрофильмы из фонда микрофильмов, высылаемые во временное пользование, а также микрофильмы и ксерокопии, изготовленные за счет абонентов и высылаемые уже в постоянное пользование. Это, как правило, статьи из отечественной и зарубежной периодики, газеты, ноты. В тех случаях, когда само издание по каким-либо причинам не может быть выдано за пределы Библиотеки, изготовление микрофильма или ксерокопии является одной из

форм выполнения заказа и сокращает таким образом количество отказов. В течение ряда последних лет количество ксерокопий, изготавливаемых по заказам иногородних абонентов, постоянно возрастает.

Так, например, в 2001 г. для иногородних абонентов было изготовлено 11 732 стр. ксерокопий, в 2003 г. – 23 587, в 2005 г. – уже 26 836 стр.

Сотрудники иногородней группы совместно с бухгалтерией Библиотеки ведут строгий учет поступивших от абонентов и израсходованных ими средств из перечисленных на обслуживание по МБА и предусматривающих оплату изготовления ксерокопий и микрофильмов, а также оплату почтовой пересылки. Абоненты своевременно ставятся в известность об их финансовом положении.

Ежегодно в адрес иногородних абонентов направляется более 2 500 бандеролей с книгами, микрофильмами, ксерокопиями и более 4 500 писем. В свою очередь мы получаем более 2 000 бандеролей с возвращенной литературой и около 6 000 писем различного содержания. В течение нескольких последних лет для ведения оперативной переписки и передачи заказов успешно используется электронная почта.

В последние годы библиотеки, особенно иногородние, стали более активно использовать МБА для удовлетворения запросов своих читателей. И это очень отрадно. Но вот с чем мы часто сталкиваемся в практической работе – библиотекари, уверенные, что в Российской национальной библиотеке есть все, напрямую шлют заявки своих читателей в РНБ, не учитывая, что в основном фонде нашей Библиотеки, откуда выдается литература по МБА, любое издание имеется всего в двух экземплярах. И, если один из них выдан по МБА, то для своих читателей в Библиотеке остается лишь один экземпляр. Поэтому мы просим строго соблюдать сроки пользования литературой, полученной из РНБ. К сожалению, не всегда так бывает, и зачастую приходится вести долгую переписку с просьбами вернуть задержанные сверх срока издания и угрозами о закрытии абонеента. Кроме того, настораживает очень небрежное отношение к изданиям, полученным по МБА из нашей Библиотеки. На бланках-заказах, вложенных в высылаемое по МБА издание, обязательно ставится штамп: «Выдавать только в читальном зале», но почему-то библиотекари считают, что ничего особенного не произойдет, если они выдадут его читателю на дом, тем более, что, как правило, обслуживание по МБА во многих библиотеках стало платным, и читатель уже заплатил определенную сумму за заказ нужной ему литературы. В результате происходят потери, и мы получаем такие письма: «Примите наши извинения, но, по независящим от нас причинам, полученное из Вашей библиотеки издание утеряно». А какие могут быть «независящие от нас причины», если издание, полученное по МБА не только из нашей, но и любой другой библиотеки, подлежит выдаче **только в читальном зале**? Не можем мы принять извинения, 1) потому что грубо нарушены правила пользования межбиблиотечным абонементом, 2) потому что утраченное издание, как правило, возместить потом очень сложно, 3) потому что в распоряжении наших читателей в таких случаях остается всего лишь один экземпляр. Зачастую бывает и так: библиотекари, стремясь как можно скорее выполнить заказ, направляют одну и ту же заявку сразу в несколько различных библиотек и, получив несколько изданий, не знают, куда их потом возвращать. Поэтому часто допускаются «засылки», когда издания, принадлежащие нашей Библиотеке, посылаются, например, в Российскую государственную библиотеку (РГБ) и, наоборот, издания, принадлежащие РГБ или БАН, присылаются в наш адрес, а иногда и вовсе теряются. Как, например, произошло в Самарской областной библиотеке, бывшей одним из наших очень активных, аккуратных и многолетних абонентов. На смену бывшей заведующей межбиблиотечным абонементом пришел новый сотрудник, и сразу же там были потеряны 5 изданий, полученных по МБА из нашей библиотеки. Абонемент Самарской областной библиотеке в РНБ закрыт, но утраченные издания до сих пор не возмещены. Только в течение 2005 г. 23 издания, принадлежащие РНБ, были «засланы» в другие библиотеки, преимущественно

в РГБ, и соответственно 20 изданий, принадлежащих другим библиотекам, были присланы в наш адрес.

Работа по МБА – дело очень хлопотное, требующее внимательности, аккуратности, определенных знаний, включающее множество операций и возлагающее большую ответственность за сохранение предоставленного по МБА издания. Может быть, поэтому иногда библиотекари предпочитают не информировать своих читателей о возможностях этой формы обслуживания, и таким образом, читатель не получает интересующие его материалы. Кроме того, во многих учреждениях МБА стал платной услугой, что требует определенных финансовых отношений, и это тоже создает определенные трудности в работе абонента.

Сотрудники отдела МБА Российской национальной библиотеки очень хорошо знают о сложностях профессиональных контактов с партнерами из практики своей повседневной работы, т. к. мы тоже обращаемся в библиотеки различных организаций и учреждений для выполнения заказов читателей РНБ на литературу, отсутствующую в ее фондах. И это является еще одним направлением работы иногородней группы МБА РНБ. Так, в течение 2005 г. мы обращались в 34 различные библиотеки, чтобы получить литературу, интересующую читателей РНБ. В Петербурге наши заказы выполняли БАН и ее филиалы, а также библиотеки Эрмитажа, Консерватории, Института русского языка и литературы, Военно-медицинской академии, финансово-экономического и технического университетов и др. Из иногородних библиотек в адрес РНБ литературу присылали РГБ, ГПИБ, ВГБИЛ, ГПНТБ СО РАН, Национальные библиотеки Украины, Татарстана, Адыгеи, Пермская, Смоленская, Ярославская, Нижегородская, Свердловская областные библиотеки, Дальневосточная государственная научная библиотека, библиотеки Воронежского, Челябинского, Уральского государственных университетов.

В обслуживании читателей РНБ по МБА, кроме работников нашего отдела, участвуют и сотрудники читальных залов, которые непосредственно принимают от пользователя заказ, затем передают его в иногороднюю группу, справляются о ходе выполнения заказа, информируют об этом читателя, следят за сроками использования и своевременного возврата полученных изданий.

Несмотря на достаточно длительные сроки, т. к. для выполнения заказа иногда приходится последовательно обращаться в различные библиотеки, а также на то, что теперь читатели имеют возможность лично, минуя МБА, обращаться в ту библиотеку, которую считают способной наиболее полно выполнить их запрос, обслуживание пользователей Российской национальной библиотеки по традиционному МБА продолжает существовать, показатели его работы остаются неизменными на протяжении нескольких последних лет, а с некоторыми наиболее активными читателями нас связывают давно сложившиеся отношения.

Как многолетнее сотрудничество можно охарактеризовать и работу по обслуживанию городских библиотек-абонентов, большинство из которых пользуется услугами городской группы МБА РНБ не один десяток лет. Обслуживание городских абонентов производится на двух площадках – и в Главном, и в Новом зданиях Библиотеки, так как литература выдается по месту ее хранения. Срок выполнения заказов 2-3 дня, но в случае необходимости, по просьбе абонентов, они выполняются и в тот же день.

В настоящее время многие наши городские абоненты, в связи с отсутствием денежных средств или по каким-либо другим причинам, комплектуются не в достаточной степени, и поэтому для них важно, особенно для научно-технических библиотек производственных организаций и объединений, что они могут оказать помощь своим специалистам, получая по МБА литературу из нашей Библиотеки.

Общее количество посещений городских абонентов в 2005 г. составило 33 594 чел. (в 2004 г. - 32 785 чел.), по их заказам из фондов РНБ было выдано 29 116 книг, журналов и других видов изданий.

Вместе с тем необходимо отметить, что работа по МБА некоторых наших городских библиотек-абонентов держится только на энтузиазме их сотрудников, т.к. поездки в сфере МБА в поисках литературы, необходимой специалистам их учреждений, не оплачиваются. Кроме того, все еще продолжается процесс преобразования или закрытия предприятий и учреждений, а также, соответственно, и ликвидации принадлежащих им библиотек. За последние годы из числа наших городских абонентов выбыли библиотеки Государственного оптического института им. Вавилова (ГОИ), ВНИИ телевидения, ВНИИ гидролиза, ЦНИИ морского флота, научно-производственных объединений «Импульс», «Вектор», «Оптика», НИИ «Хим.волокно», «Информпатент» и др. К сожалению, этот процесс еще продолжается, и мы предполагаем, что после перерегистрации 2006 г. число наших городских абонентов опять несколько уменьшится.

Обслуживание городских абонентов производится бесплатно. Только с отдельными организациями, не имеющими в своих структурах библиотек, мы сотрудничаем на платной договорной основе. На протяжении многих лет таких платных абонентов у нас ежегодно бывает не более 8 – 10.

К сожалению, в последние годы увеличилось количество отказов, которые получают и городские, и иногородние абоненты. По решению ОФО РНБ абонентам МБА не выдаются так называемые малотиражные издания, авторефераты диссертаций, материалы научных конференций и симпозиумов, проходивших в Санкт-Петербурге, и изданные научными учреждениями нашего города, а также литература, имеющая хоть какое-то отношение к учебному процессу – учебные пособия, методическая литература, пособия для преподавателей. И все-таки, несмотря на значительное количество отказов, возможность оперативного получения материалов из фондов Российской национальной библиотеки по-прежнему привлекает наших абонентов, хотя думаю, что часть заказов, поступающих по МБА в РНБ, могла бы быть удовлетворена другими библиотеками. Как тут не вспомнить существовавшую до перестройки единую государственную систему межбиблиотечного абонементов, когда заявка по МБА проходила несколько ступеней и выполнялась, как правило, не доходя до таких крупных библиотек, как РНБ или РГБ, которые получали только самые сложные читательские заказы. Правда, сейчас и возможности поиска литературы по МБА, особенно для иногородних библиотек, заметно ограничены, поскольку некоторые из центров МБА, как, например, ИНИОН, ГЦНМБ, ГПНТБ России и некоторые другие давно перестали выполнять заказы по МБА, а ряд отраслевых библиотек уже просто не существует. Поэтому получается, что проще всего направить заявку в РНБ или РГБ, где они точно будут выполнены.

Что касается индивидуального абонементов, подсобный фонд которого на 1 января 2006 г. составляет 32 377 ед. хр., то его услугами пользуются более 2 000 человек ежегодно. В это число входят сотрудники нашей Библиотеки и персональные абоненты - ведущие деятели науки и культуры Санкт-Петербурга, доктора наук, академики, профессора. Ежедневно индивидуальный абонемент посещает более 160 человек. Работа сотрудников этой группы включает большое количество производственных операций и носит достаточно напряженный характер, так как связана с обслуживанием таких сложных категорий читателей, какими являются персональные абоненты и сотрудники нашей Библиотеки. Общение с эрудированными читателями индивидуального абонементов требует от библиотекаря не только умения оперативно выдать необходимые издания, но и приобретения профессионального образования и определенного опыта работы, т.к. он должен обладать системой знаний, умений и педагогических способностей. А залогом успеха такого библиотекаря, выполняющего заявки читателей на издания из основного фонда РНБ и подсобного фонда отдела, как правило, является его активная жизненная позиция, заставляющая непременно искать новые пути и методы комплектования и раскрытия подсобного фонда абонементов: от организации выставок, обзоров новых поступлений до возможной БД об изданиях этого фонда и его справочного аппарата.

Таковы основные производственные показатели нашей работы. Необходимо отметить, что в последнее время все заметнее меняется технология работы нашего отдела. Так например, если еще 3 года назад заявки и письма иногородних абонентов мы получали, в основном, по почте, то в 2005 г. из 10 286 заявок, поступивших от иногородних абонентов, 3 298 или 32% были получены по электронной почте, точно также более 20% переписки с иногородними абонентами ведется теперь по электронной почте.

В 2005 г. в режиме электронной почты через бланк-заказ, размещенный на сайте Библиотеки, мы начали прием заказов и от городских абонентов. Более 20 наших городских библиотек-абонентов, таких, как библиотеки АО «Ижорские заводы», «Адмиралтейские верфи», «Светлана», «Ленинградский металлический завод», НИИ технологии судостроения, ВНИИ океанологии, центр компьютерных разработок «Кодекс» и др., активно используют это новшество в своей работе.

Кроме того, в нашем отделе появился такой новый вид работы как шифровка требований по электронному каталогу, и теперь большая часть заказов наших читателей и абонентов, в пределах квалификации сотрудников отдела МБА, шифруется сразу же при поступлении и затем направляется непосредственно в соответствующий фонд, что заметно сокращает сроки выполнения заказа. Заказы, которые требуют более тщательных разысканий, передаются библиографам в группу использования каталогов. Прием новых поступлений из отдела комплектования в подсобный фонд группы индивидуального абонементов с 2004 г. также осуществляется уже в автоматическом режиме в программе «Русская книга».

При выполнении сложных тематических справок для читателей индивидуального абонементов сотрудниками группы также используются поисковые возможности «Интернет».

Направление по МБА заказов читателей нашей Библиотеки на литературу, отсутствующую в фондах РНБ, и отсутствующую в библиотеках Санкт-Петербурга, в библиотеки других городов осуществляется по электронной почте.

Старшими сотрудниками отдела, а это специалисты высокого класса, проработавшие в отделе не один десяток лет, даются письменные и устные консультации по вопросам работы МБА и службы электронной доставки документов, осуществляется обучение вновь поступивших молодых сотрудников.

Штат отдела состоит из 24 человек. Основной состав сотрудников остается практически неизменным на протяжении нескольких десятков лет. В отделе хороший трудолюбивый коллектив, а между сотрудниками давно сложились доброжелательные дружеские отношения, которые помогают спокойно, с пользой для дела решать все возникающие производственные вопросы. Несмотря на большую нагрузку, работа в отделе ведется четко и согласованно. В каждой группе существует взаимозаменяемость.

Конечно, есть в работе отдела и нерешенные проблемы, и одна из них касается, прежде всего, возобновления микрофильмирования в РНБ изданий по заказам иногородних абонентов с последующей выдачей этих микрофильмов по МБА во временное пользование. Оно было приостановлено в начале 2005 г. в связи с тем, что шифры изготавливаемых микрофильмов не могли дополнительно быть внесены в карточки электронного каталога. В связи с тем, что микрофильмирование не производилось почти в течение всего 2005 г., значительно возросло количество отказов, выданных иногородним абонентам на старые издания по причине «не выдается» (1 770 отказов).

Кроме того, печатные работы сотрудников РНБ и материалы конференций, проходивших в нашей Библиотеке, зачастую имеются в фонде только в одном экземпляре, и для того, чтобы выполнить заказ по МБА приходится копировать их или просить у авторов их личные экземпляры.

Но ни одна заявка, поступившая в отдел МБА РНБ, не остается без внимания, т. к. сотрудники отдела и всей Библиотеки, в целом, стараются сделать для своих читателей и абонентов все возможное и невозможное, понимая их трудности и проблемы. В свою очередь и читатели индивидуального абонемента, и абоненты городской и иногородней группы МБА должны ясно понимать, к какому огромному книжному богатству, которое хранится в Российской национальной библиотеке, они имеют возможность обращаться, и бесконечно ценить эту возможность.