

*doi: 10.18720/SPVPU/2/k16-30*

## **УСПЕХ ПРОЕКТА МБА: «СЕКРЕТЫ» ЛИДЕРОВ**

*Дианова Наталья Николаевна, начальник Центра проектной и консультационной деятельности библиотеки Самарского университет, e-mail: ntlb@ssau.ru*

*Кельнер Елена Владимировна, главный библиотекарь отдела автоматизации Научной библиотеки Брянского государственного технического университета, e-mail: ntlb@ssau.ru*

**Аннотация.** По мере внедрения любого проекта наступает момент, когда основные технологии отработаны, недостатки выявлены и устранены.

Сейчас наблюдается небольшой, но устойчивый рост числа участников проекта МБА АРБИКОН, что позволяет своевременно отрабатывать с новичками все технические детали.

Главным на нынешнем этапе становится качество работы и расширение числа пользователей. В этом небольшом исследовании мы постарались проанализировать опыт библиотек, которые являются одними из наиболее активных участников процесса заказа и электронной доставки документов.

**Ключевые слова.** МБА, проекты АРБИКОН, электронная доставка документов (ЭДД), СКП БР, заказ документа.

Проект МБА существует с 2007 года и сейчас насчитывает 230 организаций: 220 непосредственных участников, 10 пользователей и 6 кандидатов.

Последние пять лет результаты стабильны: количество заказов превышают отметку в десять тысяч в год, а количество копий страниц – сто тысяч.

Какие факторы делают электронную доставку документов популярной в конкретной библиотеке? Что отличает лидеров проекта от остальных участников?

Библиотека Брянского государственного технического университета за 2016 год выполнила 29 входящих запросов (189 страниц) и сама заказала 135 статей (695 страниц). Такой дисбаланс обусловлен сокращением собственной подписки и наглядно показывает значимость проекта для провинциальных библиотек.

В областных и крупных вузовских библиотеках другая тенденция: количество входящих запросов существенно, иногда в разы, превосходит число исходящих (рис.1). Особенно заметна эта разница в областных библиотеках, где нет «гарантированных» читателей. Хорошие фонды

делают такие библиотеки идеальными держателями журналов, поставщиками информации для читателей, находящихся далеко от зоны обслуживания этих библиотек.

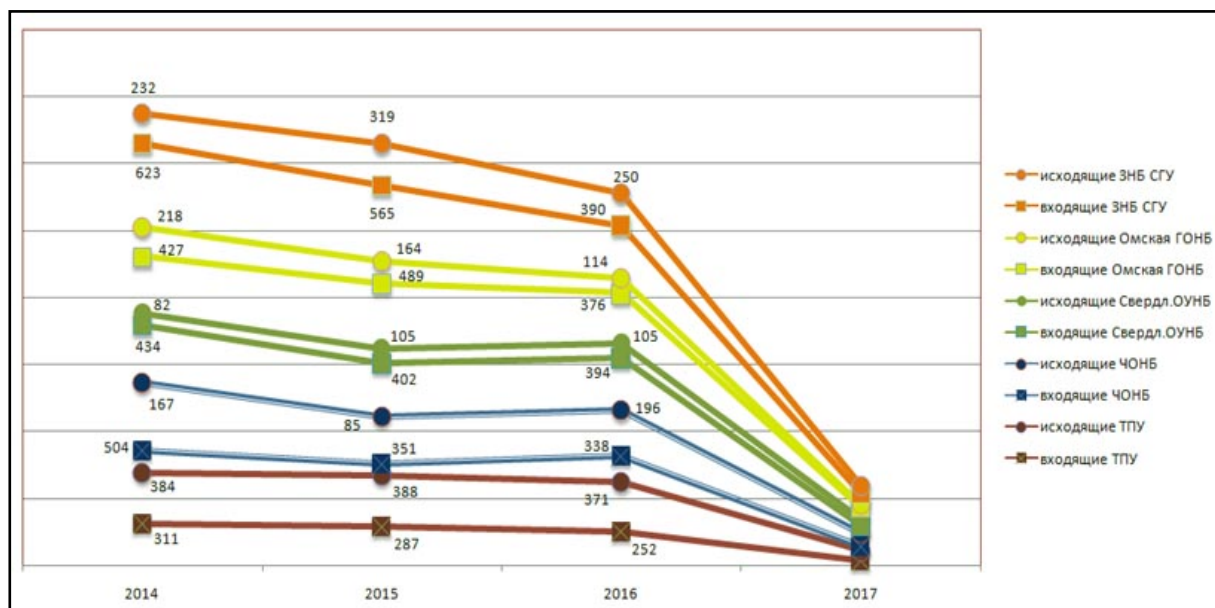


Рисунок 1. Динамика изменения соотношения входящих и исходящих запросов.

Таким образом, очевидно, что для участников проекта важна работа в двух направлениях:

- стать востребованным исполнителем заказов;
- донести до своих читателей возможности заказа статей из огромного перечня журналов, отраженного в СКП РБ.

Среди библиотек лидеров проекта МБА АРБИКОН был проведен небольшой опрос с просьбой, поделиться своими «секретами»: как они стимулируют запросы на электронную доставку документов, причем «в обе стороны», входящие и исходящие заказы.

В опросе приняли участие Научная библиотека Мордовского ГУ им. Н.П. Огарева (город Саранск), Омская ОУНБ, ЦГПБ им. В.В. Маяковского, библиотека Томского государственного университета, НТБ Томского политехнического университета, Свердловской и Челябинская ОУНБ.

Научная библиотека МГУ им. Н.П. Огарева города Саранска отмечает, что «успех работы заключается в оперативном и качественном выполнении запросов. Заказы пользователей выполняются в максимально короткие сроки».

Это единодушно признанные всеми участниками опроса секреты успеха библиотеки-исполнителя. Быстрое выполнение заказа позволяет библиотеке подняться в высшие строчки рейтинга держателей журнала, а аккуратное качественное сканирование заносит ее в неформальный список «друзей» – надежных партнеров, с которыми всегда приятно работать.

Опыт работы показал сотрудникам, какие библиотеки быстро и результативно отвечают на запрос и именно этим библиотекам отправляются последующие заказы на выполнение копий.

Немалую роль играет журнальный фонд, который имеет сама научная библиотека. Например, неплохим фондом ретроспективной периодики располагает Омская государственная областная научная библиотека, считая, что это является одной из причин успешной работы.

И это – третий фактор успешности библиотеки как исполнителя заказов на электронную доставку документов. К сожалению, этот фактор в меньшей степени зависит от сотрудников МБА, и в большей – от финансирования библиотеки.

«Особых рычагов сбора заказов нет, – говорят сотрудники Свердловской областной библиотеки. – Стараемся, чтобы читатель не уходил, не получив необходимой информации». Важную роль играет реклама о возможности получения необходимой информации через отдел МБА и ДД.

Прост секрет успеха и у ЦГПБ им. В. В. Маяковского: «Есть реклама сервисов, которая крутится на экране, на информационном пункте. Каждый сотрудник, обслуживающий читателей, знает о возможности заказа статей для читателей. Если читатели ищут статьи, отсутствующие в фонде библиотеки, им всегда предложат удобный вариант».

В секторе МБА и ЭДД Челябинской ОУНБ сотрудники имеют большой библиографический стаж, опыт работы и полную взаимозаменяемость. Входящие заказы выполняются качественно и оперативно, стимулирует обратная связь, о которой говорилось выше – благодарность коллег.

Сотрудники внимательно следят за сообщениями в листе рассылки проекта и реагируют не только на прямые заказы, но и на поиск публикаций, которые не отражены в БД проекта (например, журналы до 1995 года), при нахождении источника в библиотеке срочно сообщают о возможности выполнения заказа.

Имеет значение хороший журнальный фонд библиотеки за прежние годы. На количество заказов также влияет и работа в Сводном каталоге периодики библиотек России (СКП БР), который своевременно обновляется и редактируется сотрудниками (согласно положению о проекте, эта работа входит в функциональные обязанности сотрудников служб, но не все вовремя выполняют ее). Поддерживая дружеские связи со многими областными и национальными библиотеками страны, сектор МБА и ЭДД ЧелОУНБ получает много заявок на копии из краеведческих изданий (в основном это сборники и периодика Челябинских вузов).

В научной библиотеке Томского государственного университета обслуживание по МБА/ЭДД для преподавателей, студентов и сотрудников бесплатное. Сотрудники библиотеки информируют студентов об услугах

МБА на занятиях «Основы информационной культуры». О возможности получения документа по МБА напоминают консультанты читальных залов. Тесную связь с преподавателями поддерживают библиотекари-предметники, которые направляют преподавателей индивидуально к сотрудникам МБА.

У научно-технической библиотеки Томского политехнического университета разработана целая программа. Заказы по МБА – это результат планомерной и длительной работы очень многих сотрудников библиотеки.

Во-первых, обучение основам информационной культуры проводится для бакалавров на 1 (8 часов) и 3 (8 часов) курсах, где знакомят с БД МАРС и услугами МБА. Занятия ставятся в общем расписании вуза, охват по посещаемости 96 и 92 %.

Во-вторых, для магистрантов обучение проводится в рамках установочных лекций. По договоренности проводятся занятия с аспирантами и иностранными студентами.

В-третьих, информирование ведется в рамках декад институтов, дней кафедр и других массовых мероприятий.

Кроме того, с 2011 года доступ к полной БД МАРС на сайте АРБИКОН открыт с любого компьютера домена tri. Таким образом, пользователям доступно библиописание журналов, в том числе и не выписываемых самой библиотекой. Широкий спектр журналов доступен с более чем 4 тысяч компьютеров в сети ТПУ, а Wi-Fi во всех корпусах и общежитиях расширяет доступ. Это доступ именно к полной БД, в отличие от части библиотек проекта, которые используют в работе выборочную информацию, формируя отдельные БД с актуальной по тематике информацией.

С 2012 года отделом информационных технологий внедрен удаленный доступ к БД по портальному логин-паролю, таким образом, доступ к БД МАРС возможен практически с любой машины, даже для тех, кто находится дома или в командировке.

В Брянском техническом университете объемы ЭДД невелики. Основными заказчиками являются студенты-дипломники, магистры, аспиранты и докторанты. Все возможности библиотеки, связанные с информационными технологиями, рекламируются на сайтах университета и библиотеки, на лекциях по информационной культуре, мероприятиях, проводимых на кафедрах, в наглядной агитации, в беседах библиотекарей-консультантов с читателями. Библиографы объясняют читателям, какие именно статьи они могут получить на месте, а какие заказать по МБА. Преподаватели старшего поколения, желающие научить студентов работать с литературой, ставят перед ними задачу поиска литературы и проверяют не только итоговый список, но и содержание тех или иных источников.

Работа с входящими заказами также ведется максимально быстро и аккуратно, в срок пополняется сводный каталог периодики. У нас есть постоянные заказчики, которые ценят нашу оперативность.

Хуже обстоят дела с репертуаром выписываемых изданий. Если 10–15 лет назад библиотека получала 400–500 периодических изданий, то сейчас – около сотни. Но именно в этих условиях роль МБА возрастает: суммы, затраченные университетом на покрытие расходов на ЭДД значительно меньше, чем стоимость подписки всех востребованных журналов.

На рис.2 показано, как обстоят дела с подпиской у опрошенных библиотек.

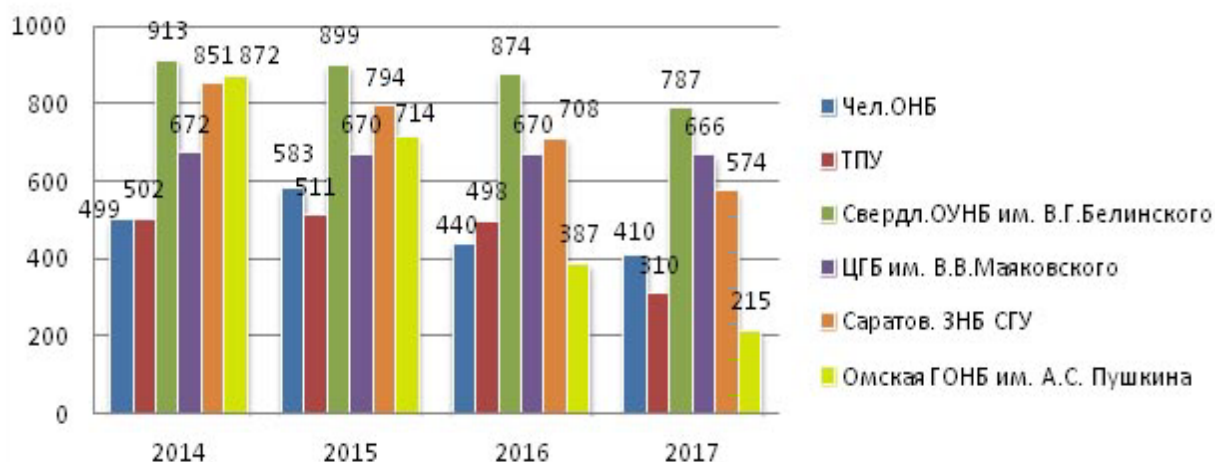


Рисунок 2. Подписка на периодические издания.

Падение подписки пережили почти все библиотеки, но в разной степени. Есть вполне благополучные, как ЦГБ им. В. В. Маяковского или Свердловская ОУНБ. Другие библиотеки испытали сокрушительный удар, потеряв за последние годы до 3/4 названий периодики.

Решение такой системной задачи также должно быть системным. И оно есть! Это проект МБА АРБИКОН, на протяжении уже многих лет обслуживающий информационные потребности наших читателей.

Итак, быстрое выполнение заказа, качественное сканирование, оперативное обновление СКП РБ и хороший фонд периодики делает библиотеку отличным исполнителем заказов по МБА.

Популяризация услуг по электронной доставке документов на информационных стендах, лекциях, Днях кафедры, любая разъяснительная, консультативная работа с читателями привлекает к такому виду обслуживания больше приверженцев, поднимая на новый уровень значение, место библиотек в информационном пространстве.

Секреты успеха проекта просты, но, как всегда в библиотечном деле, наряду с отлаженными общими технологиями, требуется рациональная организация работы на местах и равнодушное отношение к своему делу.