

Дистанционное библиотечное обслуживание: сущность и реализация в современных условиях



**Маргарита Яковлевна
Дворкина,**
главный научный сотрудник
Центра по исследованию
проблем развития
библиотек
в информационном обществе
Российской государственной
библиотеки,
доктор педагогических наук,
профессор



**Елена Юрьевна
Елисина,**
заместитель заведующего
отделом библиотечно-
информационного
обслуживания
Российской государственной
библиотеки,
кандидат педагогических
наук

Статья посвящена генезису, формированию и развитию дистанционных библиотечных услуг, не требующих присутствия пользователя в стенах библиотеки, не имеющих пространственных, статусных и временных ограничений. Обосновано использование термина «дистанционное библиотечное обслуживание», дано его определение. Представлены формы услуг, посредством которых осуществляется дистанционное библиотечное обслуживание: доступ к полнотекстовым ресурсам, в том числе электронный абонемент, виртуальная справка, предоставление на сайтах библиотек выставок, презентаций, интернет-конференций и др. Особое внимание уделено услугам доступа к полным текстам документов. Показаны некоторые проблемы реализации дистанционного библиотечного обслуживания, прежде всего, связанные с защитой авторского права.

Ключевые слова: библиотечное обслуживание, дистанционное библиотечное обслуживание, дистанционные услуги, авторское право.

Пользователь обращается в библиотеку для того, чтобы получить возможность доступа к документам, информации, которые ему необходимы для выполнения учебной, профессиональной, досуговой и прочей деятельности. Такой доступ библиотека осуществляет через особую деятельность — библиотечное обслуживание¹, посредством которого осуществляется связь во времени и пространстве между документом, информацией и пользователями.

Библиотечное обслуживание реализуется в разных видах² и формах услуг, обеспечивающих доступ пользователей к документам, информации разными способами. Так, услуга предоставления каталогов — способ сделать доступной для пользователей информацию о наличном библиотечном

фонде (эта услуга заменяет просмотр многокилометровых полок библиотечных хранилищ). Предоставление таких услуг, как списки (бюллетени) поступлений в библиотеку, выставки поступлений, делает доступной информацию о новой литературе. Свободный доступ к фонду, консультации, библиотечно-библиографические занятия обеспечивают свободу ориентирования пользователей в библиотечных ресурсах.

В ходе развития общества, его технического потенциала, информационных потребностей пользователей значительно увеличивались возможности библиотек (в юридическом, технологическом плане) и одновременно расширялся спектр библиотечных услуг. Первые библиотеки предоставляли только услугу выдачи документов в помещении библиотеки, редко — справки и консультации.

Со второй половины XVIII в. стала широко применяться такая форма услуг, как абонемент (заметьте, что выдача книг на дом практиковалась и в Древнем Риме). В XIX в. появился межбиблиотечный абонемент (МБА), а затем и международный межбиблиотечный абонемент (ММБА). Значимость абонементного обслуживания заключается в том, что оно расширило пространственную доступность библиотеки: теперь человек мог читать книгу не только в помещении библиотеки, но и дома, в учебном заведении, пользоваться фондами других библиотек. Еще большее удобство для читателей обеспечивала такая библиотечная услуга, как заочный абонемент (доставка документов почтой на дом или по месту работы), который практиковался отдельными библиотеками с середины XIX в. (например, Библиотекой Императорской Академии наук); в настоящее время заочный абонемент используется в основном специальными библиотеками для слепых, иногда вузовскими библиотеками (для студентов заочного обучения).

Пространственной доступности библиотек содействовало использование внестанционного обслуживания: книгоношество, библиотечный пункт, открываемый вне стационарной библиотеки, библиобус (конец XIX — начало XX в.), сейчас широко применяется библиотечный автомобиль; этот вид обслуживания позволяет пользователям осуществлять выбор — идти в библиотеку или ждать, когда библиотека сама приедет к ним.

Развитие телефонной связи способствовало появлению новых библиотечных услуг: заказ документа по телефону, продление срока пользования документами и выполнение справок по телефону. Если первая услуга все же предполагала приход за документом в библиотеку, то вторая и третья удовлетворяли потребности пользователей полностью дистанционно.

Мы подчеркиваем эти факты потому, что стремление библиотек приблизить свои услуги к пользователям получило дальнейшее развитие в связи с внедрением современных информационно-

коммуникационных технологий (ИКТ). В конце XX — начале XXI в. значительное распространение получил вид обслуживания, вообще не требующий от пользователя посещения библиотеки, что ранее было исключением (указанные выше услуги заочного абонента и обслуживание по телефону).

В российской библиотечной практике и публикациях, в частности Н.С. Редькина [12], такой вид обслуживания называют «предоставлением виртуальных продуктов и услуг», чаще — «обслуживанием удаленных пользователей» (термин указан, например, в учебнике Ю.П. Мелентьевой «Библиотечное обслуживание» [10]). Первое понятие ошибочно включает в обслуживание продукты, хотя, если информационные продукты библиотеки предоставляются, это уже услуга. Н.С. Редькина использует прилагательное «виртуальный», а значение этого слова — возможный; такой, который может или должен проявиться при определенных условиях; отличающийся от реального, существующего³, но библиотека предоставляет не возможные, а вполне реальные услуги⁴. Предлагаемое Н.С. Редькиной понятие также не дифференцирует услуги в стенах библиотеки и вне ее, хотя речь идет об услугах, предоставляемых пользователю, находящемуся вне библиотеки.

Словосочетание «обслуживание удаленных пользователей» не совсем точно, потому что удаленными являются не только пользователи, которые получают услуги, не приходя в библиотеку, но также пользователи МБА, внестанционного обслуживания (Е.В. Линдемман и включает ошибочно в это обслуживание МБА [7]).

В.К. Степанов употребляет термин «мобильное обслуживание» [14], которое неадекватно отражает ситуацию, поскольку «мобильный» означает подвижный, маневренный, способный к быстрому передвижению. Но услуги могут предоставляться стационарной библиотекой, и кто или что тогда является мобильным? Представляется более точным называть этот вид обслуживания «дистанционное библиотечное обслуживание».

Понятие «дистанционное библиотечное обслуживание» как самостоятельный термин отсутствует в профессиональных словарях, в Библиотечной энциклопедии. Однако в терминологическом словаре «Библиотечное дело» [3] имеется понятие «дистанционное информационное обслуживание», под которым понимается обслуживание пользователей, осуществляемое информационным центром (библиотекой) по каналам связи. В Библиотечной энциклопедии [2] термин «дистанционное обслуживание» упоминается в статье «Библиотечное обслуживание». Понятие «дистанционное обслуживание» включается в название соответствующих отделов некоторых библиотек, например, Центр дистанционного обслуживания

и МБА Российской государственной библиотеки (РГБ), встречается в ряде зарубежных исследований. Специальную статью дистанционному обслуживанию посвятил Л.З. Амлинский [1].

Значение слова «дистанционный» — производимый, действующий на определенной дистанции, на определенном расстоянии от кого-либо или от чего-либо⁵. Предлагаем дефиницию, которая подчеркивает удобство этого вида обслуживания для пользователей: дистанционное библиотечное обслуживание — это вид библиотечного обслуживания, осуществляемый на расстоянии, не требующий присутствия пользователя в библиотеке или в ее внестационарном подразделении и осуществляемый посредством информационно-коммуникационных технологий.

Дистанционное обслуживание с использованием современных ИКТ не имеет временных, статусных и территориальных ограничений (его ограничения связаны с проблемами авторского права и будут освещены далее) и обеспечивает возможность круглосуточного использования разнообразных информационных ресурсов библиотек не только ее зарегистрированным пользователям, но и любому человеку, независимо от места нахождения. Л.З. Амлинский подчеркивает: принципиально новым в таком обслуживании является возможность для пользователя выбрать библиотеку, наиболее соответствующую его потребностям, и для него в дистанционном обслуживании не имеют значение физические параметры здания, внутренняя архитектура библиотеки, ее расположение, сетевой статус, его интересуют только скорость, полнота получения информации, качество обслуживания, возможность диалога с библиотекарем по электронной почте или скайпу [1, с. 20]. Такое обслуживание позволяет более оперативно удовлетворять запросы пользователей.

Дистанционное обслуживание осуществляется через веб-сайт библиотеки, который соединяет ее с внешней средой, федеральный и региональные порталы государственных услуг, социальные сети, а также по телефону. Фонды ведущих библиотек России, входящих в программу Национальной электронной библиотеки (НЭБ), в ближайшем будущем будут доступны на смартфонах и планшетах, идет разработка мобильных приложений для платформ iOS и Android.

Технические способы осуществления дистанционного обслуживания разнообразны: это чат-режим, применяемый в виртуальных справочных службах ряда библиотек; использование сетей обмена сообщениями (Skype, ICQ) для библиографического и библиометрического консультирования (осуществлялось в ГПНТБ СО РАН); электронная почта. Эти способы содействуют персонализации обслуживания.

В рамках дистанционного обслуживания осуществляются такие виды⁶ и формы услуг, которые могут быть названы дистанционными. Большая часть этих услуг являются электронными библиотечными услугами, получающими все большее развитие [4]. Документные дистанционные услуги реализуются в следующих формах услуг: предварительный заказ и бронирование документов; продление срока взятых документов; электронная доставка документов; доступ к полнотекстовым ресурсам, содержащим тексты книг, журналов, газет, а также нот, фотографий, оцифрованных картин, нормативных и других документов. Справочно-библиографические услуги: доступ к электронному каталогу (ЭК), другим библиографическим, а также реферативным ресурсам, познавательным базам данных (БД); виртуальная справка; дистанционные социокультурные и культурно-просветительские услуги (предоставление на сайтах библиотек выставок, презентаций, интернет-конференций, показ мероприятий). Новостные услуги информируют о готовящихся и недавно проведенных мероприятиях; ориентирующие — представляют консультации, информацию о деятельности библиотеки, расположении помещений и др.

Более разнообразными становятся поисковые сервисы, используемые библиотеками, они расширяют границы и базу поиска документов в библиотечном фонде. Весьма значима услуга, предоставляющая возможность

поиска посредством поисковых сервисов типа Discovery из одной точки во множестве электронных и печатных ресурсов, включая ЭК, коллекции электронных документов, хранящихся на серверах библиотеки, внешние ресурсы, доступ к которым обеспечивает библиотека [8, с. 41]. Некоторые библиотеки, в частности РГБ, разработали сервис, позволяющий вести поиск по полным текстам всего массива оцифрованных в библиотеке документов. Все эти поисковые сервисы предоставляются в дистанционном режиме.

Безусловно, наиболее востребованной и ожидаемой пользователями услугой является возможность дистанционного доступа к текстам документов. Последние 15 лет характеризуются изменением состава информационных ресурсов крупных публичных, академических и вузовских библиотек за счет приобретения доступа к лицензионным сетевым ресурсам. И если раньше библиотеки довольствовались организацией доступа этих ресурсов внутри библиотеки, то сегодня они стараются найти возможность предоставить такие ресурсы своим читателям вне ее стен, дистанционно. Как правило, типовая лицензия многих издателей позволяет это делать вузовским библиотекам, публичные библиотеки должны согласовывать с издателями и агрегаторами дистанционный доступ вне библиотеки индивидуально. Одной из первых дистанционный доступ к БД EBSCO предоставила Архангельская областная универсальная научная библиотека (ОУНБ). Челябинская ОУНБ обеспечивает возможность удаленным пользователям работать в полнотекстовых БД ЛитРес, IPRbooks, «Лань» через «Виртуальный абонемент».

С апреля 2014 г. в РГБ появилась услуга дистанционного доступа к сетевым ресурсам трех агрегаторов информации (EBSCO, ProQuest, Ebrary) и к небольшой коллекции книг издательства Кембриджского университета. С апреля 2015 г. Государственная публичная историческая библиотека России реализовала дистанционный доступ к подписываемым ресурсам: East View, Acta Sanctorum Database, Patrologia Latina Database, House of Commons Parliamentary Papers, Digital National Security Archive DNSA, JSTOR.

На базе некоторых получаемых библиотеками лицензионных электронных продуктов реализуется абонемент электронных документов. Так, компания Ebrary с 2009 г. обеспечивает читателям РГБ доступ к 75 тыс. электронных книг всемирно известных научных издательств. Сейчас компания предоставляет также возможность загрузки книг во временное пользование. В течение 14 календарных дней электронную книгу можно читать со своего компьютера, планшета или мобильного телефона, доступны функции поиска и выделения фрагментов текста. Такая книга становится недоступной для других пользователей Ebrary до тех пор, пока ее не «вернут» через

опцию меню или не истечет максимальный срок загрузки (14 дней). По сути, эта форма услуги — электронный абонемент. Предоставляется также возможность загрузки части книги. Российская государственная библиотека для молодежи работает аналогичным образом с ресурсами ЛитРес. Эта услуга предполагает возможность удаленной записи в библиотеку, а уже по зарегистрированному логину и паролю переход на сайт агрегатора.

В рамках дистанционного обслуживания такие услуги, как телеконференция, другие интернет-мероприятия, становятся доступны не десяткам человек, которые пришли в библиотеку, а сотням и тысячам, причем не только во время их онлайн-трансляции, но и в записи после их проведения; находясь за много километров от места проведения мероприятия, человек может принять в нем участие, задать вопросы и получить ответы.

Услуги доступа к научным, образовательным ресурсам библиотеки, ее социокультурной работе значительно расширились благодаря деятельности Президентской библиотеки им. Б.Н. Ельцина. Ранее ни одна отечественная библиотека не создавала и не выкладывала у себя на сайте фильмы, посвященные не деятельности библиотеки, а какому-либо историческому событию, памятной дате, учебные фильмы. Президентская библиотека, благодаря своему особому статусу и финансированию, обладает прекрасной студией и аппаратным комплексом, имеет в штате операторов, режиссеров и все необходимое для производства документальных фильмов и практически все свои мероприятия фиксирует аудиовизуальным способом.

Дистанционное обслуживание, возможное благодаря современным ИКТ, меняет сложившееся представление о библиотеке как учреждении, куда нужно прийти, записаться, чтобы получить только во временное пользование книги, журналы, другие издания. На сайте в открытом доступе, не приходя в библиотеку, теперь можно получить материалы в электронном виде в постоянное пользование; части документов могут быть высланы с помощью электронной доставки документов.

Необходимо отметить, что получение на сайтах в открытом доступе электронной версии документов возможно и не в библиотеках. Как пишет В.К. Степанов, «великие произведения ума человеческого по первому требованию доступны любому пользователю Сети, и для приобщения к ним сегодня совсем не обязательно обращаться в библиотеку, как это бывало в совсем недавнем прошлом» [15]. Но куда обращаться? На пиратские сайты, торренты? Мы их выводим за рамки нашего разговора. Еще есть контент, который представляют издатели и агрегаторы на бесплатной основе, преимущественно это издания, вышедшие из-под действия закона об охране авторских прав.

Тогда чем отличается библиотека? Она не только предоставляет на сайте документы, но и

целенаправленно собирает, осуществляет их семантическую и формальную обработку, хранит без изменения содержания, тем самым обеспечивает аутентичность предоставляемых электронных документов их оригиналам, подробнее об этом пишет Е.А. Плешкевич [11]. Поэтому обращение на библиотечный сайт (речь идет о государственных библиотеках) более надежно. Пользователь получает не только широкий спектр дистанционных услуг. Библиотека продолжает оказывать свои документные услуги и в традиционном виде, предоставляя в читальных залах и на абонементе печатные, аудиовизуальные и электронные документы. Это необходимо, так как, согласно опросу, пользователи «по-прежнему считают, что печатные книги являются важной составляющей цифрового века» [6], одновременно им нужны и электронные документы.

Библиотека не может ограничиваться только дистанционным обслуживанием и в связи с проблемами защиты авторского права. Согласно законам ряда стран, в том числе и России, оцифрованные электронные документы должны предоставляться пользователям только в помещении библиотек. Последнее относится и к предоставлению веб-архивов своих национальных доменов, сохраняющих веб-сайты, цифровое радио и телевидение, персональные архивы и записи, в том числе электронной почты, личных веб-сайтов, блогов, твитов, сообщений в других социальных сетях, которые пытаются собирать, обрабатывать и хранить национальные библиотеки многих стран мира. Также это относится еще к значительному числу сетевых удаленных документов, которые имеются в библиотеках на основе права доступа, а не физического владения.

Такое положение дел, когда имеющиеся в электронном виде документы недоступны пользователям вне библиотеки, не устраивает потребителей информации. Журналисты И. Засурский и Н. Трищенко пишут: «Режим общественного достояния должен быть распространен не только на объекты авторских и смежных прав, возникшие на территории СССР, но и на произведения, созданные и создаваемые в России за счет средств бюджета. Сейчас важными шагами для культурного развития российского общества должны стать организованный выкуп всех прав на произведения живых классиков советской и русской культуры для перевода их произведений в режим открытого доступа и формирование публичного реестра для произведений, авторские права на которые охраняются в особом порядке» [5].

Ограниченность открытого доступа к документам, необходимость предоставления значительного массива электронных документов в помещении библиотек не удовлетворяет не только пользователей, но и библиотекарей. Генеральный директор РГБ А.И. Вислый в интервью отмечает: «Имеет ли он (читатель) право читать те произведения, которые защищены авторским правом, из любого места, или, чтобы их прочитать, необходимо прийти в помещение какой-то библиотеки и читать там? Авторское сообщество и сообщество издателей утверждает, что читатель может зарегистрироваться из дома, но читать книгу или документ, защищенные авторским правом, он обязан в помещении библиотеки. Я же на стороне читателя: если он подтвердил, что будет использовать эти материалы только в личных целях для собственного образования, то он может читать научно-образовательную литературу из любой точки» [13].

Эта проблема будет усугубляться в связи с ростом темпов оцифровки документов: с 2002 г. по март 2015 г. тремя национальными библиотеками России оцифровано 1 287 339 документов (с учетом 330 тыс. авторефератов, оцифрованных в РНБ и РГБ). Темпы оцифровки в каждой из библиотек, принявших участие в библиотечном проекте Google, еще выше. Противоречие между накопленными электронными ресурсами и ограничением их использования в связи с защитой авторских прав, в конечном счете, приведет к решениям, которые предложены в приведенных публикациях. При расширении дистанционного обслуживания в библиотеках возникают и технологические проблемы, которые рассматривает, в частности, Е. Маркова [9].

Еще в начале XX в. библиотека стала формироваться не только как хранилище, предоставляющее издания во временное пользование, но и как

культурно-просветительское и культурно-досуговое учреждение (с проведением выставок, встреч, литературных вечеров). Сегодня эти мероприятия переносятся в виртуальное пространство, одновременно расширяется диапазон их действия в реальном пространстве библиотек, прежде всего публичных.

Такое сочетание многообразных документных, библиографических, культурно-просветительских и других менее значимых услуг могут предложить только библиотеки. При этом очень важно, чтобы эти услуги все активнее предоставлялись в рамках дистанционного обслуживания в целях расширения доступа различных категорий пользователей к оцифрованному наследию прошлого и современному знанию.

Примечания

- ¹ Иногда эту деятельность называют библиотечно-информационное обслуживание, тем самым подчеркивая, что библиотечное обслуживание есть один из видов информационного обслуживания (к нему относятся, помимо библиотечного, архивное, музейное, обслуживание в службах информации, книжных магазинах и др.).
- ² Понятие «вид библиотечного обслуживания» позволяет различить обслуживание по предоставляемому пользователю объекту (например, документное обслуживание, справочно-библиографическое обслуживание и др.), месту предоставления (стационарное, внестационарное, дистанционное обслуживание) и другим признакам.
- ³ См.: http://dic.academic.ru/dic.nsf/dic_fwords/37962
- ⁴ В библиотековедение вошли термины «виртуальная справка», «виртуальная справочная служба», которые уже трудно изменить. Но вводить новые неточные понятия представляется неправильным.
- ⁵ См.: <http://dic.academic.ru/dic.nsf/mas/12014/>
- ⁶ Вид услуг — группа форм услуг, объединенных по признаку предоставляемого пользователю объекта (документ, справка, новость, мероприятие и др.). Поэтому виды услуг подразделяются на документные, справочно-библиографические, новостные, ориентирующие, социокультурные и культурно-просветительские и др.

Список источников

1. *Амлинский Л.З.* Дистанционное библиотечно-информационное обслуживание: каким ему быть? // Науч. и техн. б-ки. — 2012. — № 11. — С. 18—24.
2. Библиотечная энциклопедия / Рос. гос. б-ка; гл. ред. Ю.А. Гриханов; сост.: Е.И. Ратникова, Л.Н. Уланова. — М.: Пашков дом, 2007. — 1300 с.
3. Библиотечное дело: терминологический словарь / Рос. гос. б-ка. — 3-е значит. перераб. и доп. изд. — М., 1997. — 168 с.
4. *Елицина Е.Ю.* Электронные услуги библиотек: [электронные документы как ресурсная база об-

служивания, формы обслуживания электронными документами, услуги, предоставляемые библиотеками в электронной среде] / Е.Ю. Елицина. — СПб.: Профессия, 2010. — 304 с.

5. *Засурский И.* Общественное достояние вместо «глобальных лицензий»: Как попытка введения налога на Интернет привела к запуску проекта по освобождению советского культурного наследия [Электронный ресурс] / И. Засурский, Н. Трищенко // Частный корреспондент. — 2015. — 24 февр. — URL: <http://www.chaskor.ru/p.php?id=37643&preview=1>
6. *Кетонен А.* Электронные материалы для пользователей публичных библиотек // Библ. дело. — 2014. — № 1. — С. 12—13.
7. *Линдеман Е.В.* Как успеть за пожеланиями пользователей: тенденции в развитии информационно-библиотечных сервисов для отрасли науки и образования // Информ. бюл. РБА. — 2014. — № 71. — С. 73—77.
8. *Литвинова Н.Н.* Проблемы внедрения поисковых сервисов типа Discovery в библиотеках // Библиотековедение. — 2013. — № 6. — С. 41—45.
9. *Маркова Е.* Электронные книги в библиотеках: быть или не быть? // Библ. дело. — 2014. — № 1. — С. 6—11.
10. *Мелентьева Ю.П.* Библиотечное обслуживание / Ю.П. Мелентьева. — М.: Фаир, 2006. — 256 с.
11. *Плешкевич Е.А.* Документальный подход в библиотековедении и библиографоведении: этапы формирования и направления развития / Е.А. Плешкевич; Рос. гос. б-ка, НИО библиотековедения. — М.: Пашков дом, 2012. — 306 с.
12. *Редькина Н.С.* Оценка виртуальной работы библиотеки: показатели, инструменты, подходы // Информ. бюл. РБА. — 2014. — № 71. — С. 86—88.
13. *Соколова Н.* Читать нельзя оцифровать: Директор Ленинки Александр Вислый надеется, что все книги будут храниться в электронном виде уже через пять лет [Электронный ресурс] // Рос. газ. — 2015. — 19 марта. — URL: <http://www.rg.ru/2015/03/20/visliy.html>
14. *Степанов В.К.* Библиотеки цифровой эпохи: к разработке стратегии и тактики преобразований [Электронный ресурс] // Соврем. б-ка. — 2014. — № 9. — С. 34—39. — URL: <http://ru.calameo.com/read/0034624433f5f4c8ca9a2>
15. *Степанов В.К.* Библиотечная башня из слоновой кости и ее обитатели, или Ползучий эмпирик в позитивистском мундире, похожий на Чубайса: к итогам полемики о библиотечном счастье [Электронный ресурс] // Унив. кн. — 2013. — № 9. — С. 48—51. — URL: <http://www.unkniga.ru/biblioteki/bibdelo/2187-stepanov-bibliotechnaya-bashnya-iz-slonovoy-kosti.html>

Контактные данные:

119019, Москва, ул. Воздвиженка, д. 3/5;

e-mail: DvorkinaMY@rsl.ru,

ElisinaEY@rsl.ru