

Шелгунова М. И.

ПУТИ ОПТИМИЗАЦИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПО МБА

Освещен опыт работы межбиблиотечного абонемена в РНТБ Латвийской ССР. Дана принципиальная оценка сложившейся системе МБА.

Основными критериями оценки качества деятельности МБА являются полнота и оперативность удовлетворения запросов. На совершенствование этих показателей направлено основное внимание отдела МБА РНТБ ЛатвССР.

Оперативность выполнения запросов в значительной степени зависит от работы самого отдела МБА. В РНТБ сроки выполнения запросов доведены до минимума: 1—3 дня без доработки и до 5 дней при необходимости доработки.

От работников МБА многих библиотек мне неоднократно приходилось слышать, что установленные государственным стандартом сроки выполнения запросов совершенно нереальны, поэтому остановлюсь несколько подробнее на нашем опыте. Работа с заказом начинается сразу после его поступления в библиотеку. При прохождении им технологической цепочки счет идет не на дни или часы, а на минуты. Запрос идет как бы по конвейеру. Ежедневно до 11.30 экспедиция передает в отдел всю адресованную МБА почту. Она сразу же вскрывается. По мере обработки запросы поступают в сектор библиографической работы для шифровки, оттуда передаются на подборку в книгохранилища. По взаимной договоренности с отделами-фондодержателями запросы иногородних абонентов выполняются в течение часа, рижских — в течение 20 минут. Таким образом большая часть запросов выполняется в день их поступления. В течение первых двух дней бывает оформлено до 80% запросов. На второй и третий день удовлетворяются запросы на литературу из отдаленных хранилищ и депозитария, а так же нуждающиеся в библиографической доработке.

Но, к сожалению, все старания отдела МБА могут быть сведены на нет плохой работой органов связи. Письма от абонентов Латвии идут в течение 4—5 дней, а бывает и значительно дольше. Например, письмо с бланком-

заказом МБА, высланное из Ливаны 13.09.88 (о чем свидетельствует почтовый штамп) поступило в РНТБ 21.09.88.

В РНТБ нет телетайпа, в целях сокращения затрат времени на пересылку отдел МБА принимает заказы по телефону. Сделать заказ по телефону могут как рижские, так и иногородние абоненты. Иногороднему заказ высылается в этот же день, рижанин сам приходит за литературой, которая его уже ждет.

Сроки выполнения запросов по МБА значительно возрастают при отсутствии издания в РНТБ. Уходит время на библиографическое уточнение, на поиск библиотеки, имеющей издание, и на пересылку. Мы стремимся сократить эти сроки адресной координацией. Используя путеводитель по ЕСИФ ЛатвССР, ищем издание в ближайших библиотеках. По телефону устанавливаем его наличие в конкретной библиотеке и направляем туда запрос.

Сложнее обстоит дело, если издание отсутствует в библиотеках Латвии и запрос необходимо направить за ее пределы. Справочных изданий по фондам библиотек мало, они невысокого качества. Чтобы определить правильность перенаправления запроса, убедиться в том, что читатель получил заказанное им издание, и узнать срок получения, мы используем контрольный талон координации. Данные с контрольного талона переносятся в картотеку библиотек-партнеров. Таким образом мы создаем свой банк данных о библиотеках и уровне их работы. К сожалению, есть библиотеки, которые не понимают, что им нужно сделать с нашим талоном, другие не признают его. Так, в 1987 г. всесоюзные центры МБА не ответили на 59,6% переданных им запросов, библиотеки других регионов — на 69,8%.

Несколько легче координировать запросы на зарубежные периодические издания и книги, так как имеются печатные сводные ката-

логи, хотя их качество не удовлетворительно. Общесоюзный сводный каталог зарубежных книг выходит с большим опозданием, не имеет кумулятивного указателя заглавий, регистрирует книги по мере их поступления в библиотеки Советского Союза. В поисках издания приходится просматривать этот каталог не менее чем за пять лет по 12 номеров за год. Усложняет работу отсутствие взаимосвязи между алфавитной и систематической частями каталога. Общесоюзный сводный каталог зарубежных периодических изданий не регистрирует периодические издания социалистических стран.

Давно назрела необходимость создать все-союзные и территориальные автоматизированные сводные каталоги. Об этом говорится уже много лет, но ничего не делается!

Вторым обязательным условием высококачественного обслуживания по МБА является полнота удовлетворения запросов. Ни один читатель не должен получить отказ. В крайнем случае ему должен быть указан путь получения издания. Мы постоянно работаем с отказами. Составлена «Инструкция по работе с отказами в отделе МБА РНТБ ЛатвССР». Для ликвидации отказов используется постановка запросов на очередь. У нас не существует отказов по причине «занято»: запрос ставится на очередь или перенаправляется в другую библиотеку, если очередь большая или издание занято должником. Общее количество отказов за 1987 г. составило 10,8% от всех поступивших запросов, из них 8,7% удовлетворены из фондов других библиотек.

Удовлетворение запроса во многом зависит от качества заполнения бланка-заказа МБА. В методической работе главное внимание мы уделяем обучению абонентов правильному заполнению и точному направлению бланка-заказа: проводим групповые и индивидуальные консультации, практикумы-семинары. Обучение приходится вести непрерывно, так как в НТБ очень часто меняются работники, а в некоторых вообще нет штатных сотрудников.

Все запросы на не найденные по каталогу издания уточняются. Библиографически дорабатываются до 20—25% поступающих запросов. В 1987 г. в результате доработки и исправления допущенных в них ошибок 12,2% неточных запросов выполнены из фондов РНТБ, 64,6% исправлены и переданы по координации в другие библиотеки, 23,2% возвращены абонентам для заказа издания наложенным платежом, правильного оформления бланка-заказа, уточнения и т. д.

Библиографический поиск осложняется несовместимостью справочно-библиографического аппарата, отсутствием необходимых справоч-

но-библиографических изданий. Основные библиографические издания «Ежегодник книги СССР» и «Книжная летопись» выходят с большим опозданием. Дополнительный выпуск «Книжной летописи» не имеет указателя заглавий, так необходимого для поиска малотиражных ведомственных изданий, как правило, не имеющих авторов. Нет также предметного указателя. Менее удобным для работы стал «Ежегодник книги СССР». До 1980 г. он выходил в двух томах, с 1981 г. каждый том начал выходить в двух частях, а с 1985 (т. 2) — в трех. Такое деление усложняет пользование указателем, так как проверка запросов требует все большего времени.

Если оперативность выполнения запросов зависит от работы самого отдела МБА, то полнота — в значительной степени от понимания дирекцией библиотеки роли и значения МБА и от взаимоотношений отдела МБА с отделами-фондодержателями. Отделом МБА разработаны инструкции, регламентирующие его взаимоотношения с другими отделами библиотеки. Все проблемы решаются в интересах дела.

Ни полнота, ни оперативность обслуживания не достижимы без хороших фондов. С 1989 г. РНТБ ЛатвССР получает обязательный платный экземпляр по техническим наукам. Надеемся, что это даст возможность более полного комплектования малотиражных местных и ведомственных изданий, спрос на которые велик. Из запросов, перенаправленных по координации в 1987 г., 27% приходилось на местные и ведомственные издания. Еще более остро стоит вопрос обеспечения читателей зарубежной литературой. Она составляет 33% перенаправленных запросов.

Значительная часть фонда РНТБ ЛатвССР закрыта из-за отсутствия помещений. Негде размещать поступающую литературу, депозитарный фонд расположен в аварийном здании, не приспособленном для хранения. Сотрудники работают в помещениях, не соответствующих санитарным нормам, что, естественно, снижает работоспособность. Бедственное положение РНТБ, вероятно, не очень отличается от положения других библиотек, и этот вопрос требует незамедлительного решения в общегосударственном масштабе.

Система МБА не может функционировать без взаимодействия библиотек всех систем и ведомств. Но, к сожалению, библиотечное обслуживание страдает теми же болезнями, что и вся наша экономика. Среди них ведомственная разобщенность — стремление библиотек ставить свои интересы выше интересов единой государственной системы МБА. Библиотеки устанавливают собственные правила обслуживания по МБА, противоречащие госу-

дарственному стандарту; отказываются выдавать литературу из своих фондов, хотя сами обращаются к фондам других библиотек. Ряд библиотек, в том числе и всесоюзных центров МБА, вопреки требованиям государственного стандарта не выдают издания, имеющиеся у них в единственном экземпляре. Они вынуждают читателя покупать копию документа, лишая его таким образом права бесплатного пользования библиотеками. В результате специалисты Москвы оказываются в привилегированном положении по сравнению со спе-

циалистами других регионов. Последние не могут получить по МБА издание, имеющееся в десятках библиотек Москвы в единственном экземпляре и отсутствующее в регионе, где они живут и работают. Сложилось совершенно ненормальное явление, когда специалист едет в командировку в библиотеку вместо того, чтобы получить необходимую ему литературу по МБА.

МБА — это интегральная система, и плохая работа одной из библиотек всегда сказывается на состоянии системы в целом.