

УДК 024.6

DOI 10.20913/2618-7515-2019-4-50-57

ИННОВАЦИОННЫЕ ПОДХОДЫ К ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ДОКУМЕНТОВ В МЕЖБИБЛИОТЕЧНОМ ОБСЛУЖИВАНИИ

INNOVATIVE APPROACHES TO LENDING DOCUMENTS IN INTERLIBRARY FACILITIES

© **Красильникова Ирина Юрьевна**

кандидат педагогических наук, старший научный сотрудник научно-технологического отдела, Государственная публичная научно-техническая библиотека Сибирского отделения Российской академии наук, Новосибирск, Россия, krasilnikova@spsl.nsc.ru

Показано значение инноваций в межбиблиотечном обслуживании в условиях активного внедрения информационно-коммуникационных технологий (ИКТ), освоения виртуального пространства и электронного книгопотребления. Обобщены отечественные и зарубежные данные об инновационных способах предоставления документов по межбиблиотечному абонементу и доставке документов (МБА и ДД). Рассмотрены сервисные инновации по приобретению изданий на основе заказов МБА; модификациям электронного доступа к документам; заимствованиям электронных книг и оцифрованных материалов по МБА.

Ключевые слова: доставка документов (ДД), инновации, информационно-коммуникационные технологии (ИКТ), межбиблиотечный абонемент (МБА), сервис, электронный абонемент, электронный МБА

Krasilnikova Irina Yuriyevna

Candidate of Pedagogical Sciences, Senior Researcher of the Scientific and Technological Department, State Public Scientific Technological Library of the Siberian Branch of the Russian Academy of Sciences (SPSTL SB RAS), Novosibirsk, Russia, krasilnikova@spsl.nsc.ru

The importance of innovations in interlibrary services under the conditions of active implementation of information and communication technologies (ICT), the development of virtual space and e-book use is pointed at. Domestic and foreign data on innovative methods of lending documents through interlibrary loan and document delivery (ILL and DD) are summarized. Service innovations on acquisition of editions based on ILL orders; modifications of electronic access to documents; borrowings of e-books and digitized materials by ILL are considered.

Keywords: document delivery (DD), innovations, information and communication technologies (ICT), interlibrary loan (ILL), service, electronic lending, electronic ILL

Инновации – двигатель прогресса

В современных условиях развития интернетизации, информационно-коммуникационных технологий (ИКТ)¹ [1], цифровых трансформаций, соперничества за лидерство и лояльность пользователей в любой сфере деятельности ни одна организация не может развиваться без изменений и обновлений в производстве продуктов, модернизации оборудования и способов работы, предоставлении услуг, методах управления. Происходящие глобальные трансформации

в общественном производстве и сфере оказания услуг побуждают представителей различных специальностей развивать инновационную деятельность. «Инновация» и «инновационная деятельность» являются общенаучными терминами. Их смысл означает – двигатель и побудительный мотив прогресса общества во всей его многоликости. Термин «инновация»² [2] происходит от латинского *innovatio*, что означает «обновление» или «улучшение». В словарях и научных публикациях насчитывается множество определений понятия «инновация», которые используются

¹ Информационно-коммуникационные технологии (ИКТ) – совокупность методов, производственных процессов и программно-технических средств, интегрированных в целях сбора, обработки, хранения, распространения, отображения и использования информации в интересах ее пользователей.

² Инновация, нововведение (*англ.* *innovation*) – это внедренное новшество, обеспечивающее качественный рост эффективности процессов или продукции, востребованное рынком. Является конечным результатом интеллектуальной деятельности человека, его фантазии, творческого процесса, открытий, изобретений и рационализации. Примером инновации является выведение на рынок продукции (товаров и услуг) с новыми потребительскими свойствами или качественным повышением эффективности производственных систем. Термин «инновация» происходит от лат. «*novatio*», что означает «обновление» или «изменение», и приставки «*in*», указывающей «в направлении». Если дословно: «*innovatio*» – «в направлении изменений». Понятие *innovatio* впервые фигурировало в научных исследованиях XIX в. Этот термин применил австрийский экономист Й. Шумпетер в начале XX в., анализируя изменения и «инновационные комбинации» в развитии экономических систем.

в естественнонаучной, политической, правовой, технической, философской, экономической областях знаний, отражая многогранность этого явления. В мировой науке инновация интерпретируется как превращение потенциального научно-технического прогресса в реальность, воплощенную в новых продуктах, услугах и технологиях. Общесоциологический смысл «инновация» приобретает в конце XX – начале XXI в. Деятели науки особо выделяют актуальность идей об инновационной системе общества, разработанной австрийским ученым Питером Друкером более 60 лет назад. Его высказывание о том, что «инновации есть больше, чем новый метод, это новый взгляд на мир..., на роль человека в мире» особенно важны для современной России, в которой инновациям стали придавать значение лишь в 2000-х гг. [3].

В современной науке существует несколько подходов к определению сущности инновации. Отечественные ученые-экономисты под инновацией подразумевают результат процесса познания, воплощенный в виде новой продукции, технологии, метода, введения обновленных элементов, принципов, способов их реализации взамен существующих или параллельно действующих. При этом инновация понимается как материальный итог научных исследований и научно-технических разработок, изобретений, доведенный до стадии непосредственного, в том числе коммерческого, использования. Инновация – это также конечный результат внедрения новшества³ [4] в целях улучшения объекта управления и получения экономических, социальных, экологических, научно-технических и других эффектов.

На Западе инновация трактуется не только как конечный результат, но и как процесс доведения научного открытия или технического изобретения до стадии практического использования, когда он начинает давать экономический эффект, то есть это процесс, в ходе которого открытие или изобретение приобретает экономическое содержание. Такое двойное понимание инноваций объясняется их двуединой природой. Существует и общее представление, что в основе каждой инновации лежит новое знание, источником идей и генератором инновационной деятельности является творческий процесс научного поиска [5]. Непременными свойствами инновации являются новизна, производственная применимость, соответствие запросам потребителей, повышение эффективности.

Как отмечал профессор экономики из Великобритании Й. Майлс, до 1990-х гг.

инновации ассоциировались исключительно с технологическими новшествами и обращалось мало внимания на существование сервисных инноваций, которые стали очевидными только в 1980-х гг. в большинстве секторов сферы услуг [6]. Сервисная составляющая стала также наглядно проявляться в библиотечно-информационных учреждениях, занимающихся модернизацией методов работы, обслуживания, управления. С точки зрения Н. С. Ревякиной, которую разделяет автор данной статьи, важным условием успеха и популярности библиотек является доминирование в них сервисных услуг и внедрение инновационных форм [7].

Изучение библиотечных инноваций

В словаре «Библиотечное дело» инновация характеризуется как обновление продукции и услуг, осуществляемых библиотекой, ее технологии, форм и методов управления и т. д., обеспечивающее поддержание и совершенствование современного имиджа, качества обслуживания и конкурентоспособности [8]. Инновации являются необходимым элементом развития библиотек, без них невозможно оставаться социально значимыми институтами, оказывать качественные услуги, производить полноценные информационно-библиотечные продукты, укреплять позиции в условиях высокотехнологичной коммуникационной среды. Библиотечно-информационные инновации входят в группу социально-культурных и требуют соответствующего подхода с учетом их специфики. Основой для инноваций в библиотечном деле являются исследования библиотечно-информационных наук и смежных отраслей, анализ передовых практик, оптимизация технологических процессов, которые отличаются от предыдущих аналогов иными свойствами [9].

Предпосылками инновационной деятельности в библиотеках являются те же причины, что и в других отраслях деятельности человека. Экономисты считают, что главной причиной для инноваций является то, что все существующее требует обновления, поскольку со временем устаревает. Поэтому необходимо систематически проводить ревизию того, что износилось и тормозит движение на пути к прогрессу, при этом следует учитывать неудачи и просчеты [10]. Внедрение инноваций наиболее часто обусловлено временем и зависит от внешних обстоятельств, экономических и социальных условий в стране, а также от технического оснащения

³ Новшество – новые систематизированные знания, закрепленные в знаковой или материальной форме, являющиеся результатом интеллектуальной научной или практической деятельности и способные быть предметом нововведения. Новшества могут быть разделены на следующие классы: научные открытия; изобретения и рационализаторские предложения (решения); результаты научно-технических разработок (полезная модель, проектное решение ноу-хау, промышленный образец, компьютерная программа, топология микросхем и др.); новые эффективные технологические и управленческие методы.

и технологических процессов в самих библиотеках. Инновации инициируются потребителями и нацелены на потенциальный спрос новых видов услуг, обновленной продукции, расширенный доступ к ресурсам [11].

Вопросы инновационных процессов, протекающих в российских библиотеках, регулярно изучаются и освещаются в печати. Приведем некоторые фамилии авторитетных библиотекведов: С. А. Басов, С. А. Бражникова, А. Н. Ванеев, И. Н. Власова, Е. Н. Гусева, Н. С. Карташов, Е. Ю. Качанова, Л. Д. Комиссарова, Е. С. Мартин, С. Г. Матлина, В. А. Минкина, Н. А. Толканик, Е. А. Фенелонов. Этот перечень дополняют не менее известные имена исследователей: М. Я. Дворкина, Е. Ю. Елицина, Т. В. Майстрович, Ю. Н. Максименко, А. Ю. Онацкая, Н. И. Розмарилова, Н. С. Редькина, П. С. Романов, Е. В. Стрелкова, А. А. Таращенко, Н. Т. Чуприкова, С. А. Шилов [5].

Среди специалистов библиотечно-информационной сферы существуют различные мнения о том, что является главным при внедрении инноваций. Библиотечные нововведения рассматривают как средство распространения передового библиотечного опыта в рамках научно-методической деятельности; как направление деятельности по поиску новых путей функционирования, развития, совершенствования работы с использованием ИКТ и среды цифровой информации, а также как современное средство творческого роста сотрудников библиотек [12, 13]. Учитывая многоаспектность высказываний коллег, Е. Н. Гусева предложила следующую трактовку: «Инновация в библиотеке – это внедренный образец деятельности (продуктов, услуг), имеющий качественную характеристику абсолютную или относительную новизну, выходящий за пределы усвоенных традиций, выводящий профессиональную деятельность на принципиально улучшенный или качественно новый уровень» [14, с. 99]. Делая акцент на философском аспекте, Е. Н. Гусева особо подчеркивала, что «...инновацией в библиотеке может считаться только то, что направлено на содействие выполнению библиотекой своих социальных функций» [15].

Инновационная деятельность библиотек – это ведущее направление работы, цель которого – поиск, оценка, разработка и применение библиотечных новшеств. Под новшествами в библиотечном деле понимается результат освоения новой идеи, закрепленный в документе и воплощенный в материальном объекте, описании технологии или услуги. Библиотечные инновации И. А. Санникова [9] ранжировала по двум основаниям.

По новизне: а) радикальные (базисные) – внедрение автоматизированной библиотечно-информационной системы (АБИС); использование

в АБИС новых технологий; изменения в законодательстве; социальные перемены (численности, состава и размещения населения); выполнение новых видов услуг (выдача на дом программных продуктов, сервисы отдельным группам пользователей); сокращения в финансировании; реорганизация; переезд в другое место; строительство нового здания; б) модифицирующие или улучшающие – изменение форм печатной продукции библиотеки; расширение видов услуг и т. п.

По объекту применения: 1) продуктивные (сервисные); 2) технологические – создание новых технологий, совершенствование технологических процессов, использование новейших технических средств; 3) управленческие (социальные и организационные), направленные на реорганизацию структуры библиотеки, изменение методов руководства.

Следует также заметить, что библиотечные специалисты занимаются изучением разных сторон инновационной деятельности: выявляют тенденции [16], обобщают зарубежный опыт библиотек [17], подчеркивают важность выполнения услуг непременно в сжатые сроки [18]. Именно показатель оперативности является одним из важных критериев в направлении межбиблиотечного абонементов и доставки документов (МБА и ДД).

Инновационные способы предоставления документов по МБА и ДД

Термин «предоставление документов» появился в англоязычной библиотековедческой литературе в конце 1990-х гг. для обозначения как традиционного МБА (выдача и заимствование оригиналов документов во временное пользование), так и покупки читателем копий документов для постоянного пользования. Синонимом является «доставка документов» [19, с. 24]. В этот же период в подразделениях МБА началось динамичное применение электронно-вычислительных устройств, проникновение в интернет, освоение ИКТ, что в дальнейшем существенно повлияло на предоставление первичных источников информации по МБА и ДД. Происходила интеграция в электронные сетевые структуры, появлялись новые носители информации, диверсифицировались услуги, определялись пути стабилизации показателей, что способствовало поиску инновационных решений. Результаты внедрения инноваций по МБА и ДД Государственной публичной научно-технической библиотекой Сибирского отделения Российской академии наук (ГПНТБ СО РАН) нашли отражение в докладах на конференциях и опубликованных статьях [20–23]. В них освещались: новые технологические приемы с применением автоматизации; изменения в поиске информации

в электронных сетях и системах; эффективность технологии ЭДД [24, с. 78–85]; ведение переписки по электронной почте; обновление форм пропаганды и рекламы.

Если в 1980-е гг. инновации в межбиблиотечном обслуживании были сосредоточены преимущественно на автоматизации выполнения внутренних технологических процессов, то с начала 2000-х гг. осуществляется доступ к корпоративным, лицензионным и платным электронным ресурсам, получают распространение веб-сервисы по поиску документов, оформлению и результатам выполнения заказов. Электронную почту, которую десять лет назад считали значительным прогрессом в развитии коммуникационных технологий, сменили онлайн-режимы для получения информационных сообщений и справок, консультаций с веб-сайтов библиотек. В настоящее время появились новые приоритеты в предоставлении первичных документов локальным и удаленным пользователям. Упор делается на сервисные инновации для оказания индивидуально-ориентированных услуг.

Сервисные инновации в МБА и ДД

Анализируя традиционные и инновационные виды библиотечного сервиса, Н. С. Ревякина четко очертила задачу персонала – целенаправленное наращивание объемов профильного сервиса для пользователей. Услуги должны удовлетворять целому ряду требований: соответствовать целевому назначению, адресности, эргономичности, информативности, комфортности [7]. Услуги, оказываемые пользователям по МБА и ДД, не могут находиться в изоляции от общих тенденций клиентоориентированности. Тем более что современная практика межбиблиотечного обслуживания находится под мощным воздействием издателей, поставщиков информации, законов об авторском праве, лицензионных соглашений, мобильных средств передачи информации, новых поколений программного обеспечения и др.

Приобретение библиотеками изданий на основе заказов МБА вместо заимствования возвратных материалов у других библиотек стало одной из современных тенденций за рубежом. Внедряются разные модели:

- 1) Demand Driven Acquisition (DDA) – комплектование по требованию;
- 2) Patron Driven Acquisition (PDA) – комплектование по заказу пользователя;
- 3) Print-on-demand (POD) – печать по требованию.

Такой дифференцированный подход в получении доступа пользователей к первичным документам в первую очередь преследует клиентоориентированность услуг. Далее проявляются коллаборационные связи подразделений межбиблиотечного обмена со структурами, занимающимися

развитием библиотечных фондов. В результате возникают внутренние организационные изменения между отделами и создаются рабочие комплексные процессы в целях облегчения закупок. В библиотеках Университета Северного Техаса (University of North Texas – UNT) за 2014–2015 гг. пересмотрели политику развития фондов и технологии МБА, назвав новшество «Точно в срок» (Just-In-Time – JIT). Это позволило обеспечить более быстрый доступ к необходимым первичным материалам, чем традиционная модель заимствования по МБА у партнеров, и одновременное пополнение библиотечных фондов [25].

Модификации электронного доступа для удовлетворения заказов также практикуются в подразделениях МБА и ДД: 1) Pay-Per-View (PPV) – оплата за просмотр; 2) Short-Term Loan (STL) – краткосрочная выдача. Они приемлемы в случаях, когда нельзя получить по МБА недавно опубликованные книги или некоторые библиотеки выдают документы только в электронном формате.

Электронные книги (e-books) и их выдача по МБА

С каждым годом торговые сети предлагают пользователям все больше новых электронных продуктов, которые теснят привычный мир и одновременно раздвигают его. Например, электронная книга (e-book) представляет собой одновременно электронный документ (вид цифрового контента) и электронное читающее устройство (ридер) [26]. E-books продаются, в том числе в кредит, выдаются на прокат интернет-магазинами, издательскими центрами, предлагаются для бесплатного скачивания в электронных библиотеках. Данные Федерального агентства по печати и массовым коммуникациям Российской Федерации свидетельствуют о том, что происходят динамичные процессы, которые видоизменяют медиапотребление людей, формируют «электронное книгопотребление» [27]. E-books входят в состав фондов традиционных библиотек, которые предлагают инновационные решения по их выдаче пользователям, несмотря на конкурирующие организации.

Пользователи в США получают e-books через различные интегрированные системы. Так, система Ossam's Reader позволяет осуществлять библиотекам выдачу e-books и аналогичных информационных ресурсов по МБА [28]. Анализ публикаций по изучению выдачи электронных книг по МБА за рубежом показал, что все больше становится публичных и академических библиотек, которые предлагают e-books своим пользователям, невзирая на то, что процесс заимствования непростой. Он затруднен: лицензионными соглашениями, требующими соблюдения авторских прав и ограничивающими использование по МБА; существующими барьерами в восприятии пользователей; применяемыми технологиями закупок e-books, основанными на заказах

пользователей [29]. Как отмечают исследователи, коллекции e-books растут медленно, но неуклонными темпами. Наличие в фондах этих специфических документов способствует тому, что их заказывают по МБА, библиотеки обещают их быструю доставку. Поэтому в ближайшем будущем им будут уделять больше внимания как пользователи, так и персонал [30]. Однако происходящие явления терминологически не закреплены, их называют electronic lending (E-lending), electronic loan (E-loan) – электронное заимствование, одалживание документов.

Электронный МБА. Как показал опыт, рассмотренный автором статьи в опубликованных отечественных и зарубежных источниках по предоставлению электронных документов пользователям по МБА и ДД, следует особо подойти к вопросу внедрения инновационного сервиса по выдаче электронных документов на определенный срок. Для этого существует ряд предпосылок: увеличение в фондах библиотек цифровых носителей; распространение сервисов ЭДД; создание на веб-сайтах библиотек личных кабинетов пользователей; дистанционный доступ к оцифрованным коллекциям и скачивание разрешенного контента через мобильные средства связи. В России накоплен теоретический и практический опыт обслуживания, технологической организации и технической реализации выдач по МБА первичных документов в электронном виде, но называют этот сервис по-разному. Так, на официальном сайте Мурманской государственной областной универсальной научной библиотеки (ГОУНБ) среди сервисов находим – «Электронный абонемент» (http://www.mgounb.ru/online/elektronnyu_abon). После заполнения веб-формы читатель получает удаленный доступ к электронной библиотеке «ЛитРес» и бесплатно может скачать e-book на смартфон, букридер или планшет [31]. В некоммерческом партнерстве «Ассоциированные региональные библиотечные консорциумы» (АРБИКОН) с 2002 г. действует проект МБА для предоставления пользователям документов только на электронных носителях. Техническая сторона вопроса МБА в АРБИКОН освещалась представителями Санкт-Петербургского государственного политехнического университета и Института корпоративных библиотечных информационных систем в ряде публикаций, в которых фигурировало словосочетание «Электронный МБА». Так, Н. В. Соколова и Р. Т. Усманов рассматривали архитектурные решения автоматизированного рабочего места МБА в рамках АБИС «РУСЛАН» на базе международных протоколов [32]: HTTP – Hypertext Transport Protocol Secure (обеспечивает конфиденциальность обмена данными между сайтом и пользовательским устройством); Z39.50 (клиент-серверный протокол для поиска и полу-

чения информации из удаленных компьютерных баз данных) и ISO ILL⁴ [33]. Авторы А. И. Племнек и Р. Т. Усманов показали достоинства протокола LDAP (Lightweight Directory Access Protocol – легко расширяемый протокол доступа к каталогам) для построения служб идентификации пользователей и адресно-справочных. На их основе в АРБИКОН предполагали развивать сервисы для автоматизированного МБА и ЭДД [34].

«Электронный абонемент» под названием ЭБА, действующий в Центральной научной медицинской библиотеке (ЦНМБ) Первого медицинского государственного университета им. И. М. Сеченова, предоставляет временный онлайн-доступ к электронной копии любого бумажного документа, находящегося в фонде библиотеки. Предложен такой способ, который сочетает выполнение инновационного сервиса в веб-среде и соблюдение авторских прав создателей ресурсов или их владельцев. С использованием модуля АС в ЦНМБ создаются временные электронные копии заказанных пользователями произведений; осуществляется контроль выполнения этапов создания временных экземпляров электронных копий; управление правами доступа к временным электронным копиям с учетом авторского права; предоставление доступа к временным электронным копиям и уведомление пользователей о выполнении заказов; организация защищенного онлайн-просмотра; сбор статистики и формирование отчетов по предоставлению доступа к временным электронным копиям; и другие технологические тонкости [35].

Продолжается работа в Российской государственной библиотеке (РГБ) по инновационному проекту «Система электронного межбиблиотечного абонемента и доставки документов библиотек стран СНГ (СЭМБАД)». Проект обсуждается на заседаниях Межгосударственного совета по сотрудничеству в научно-технической и инновационной сферах; с представителями национальных библиотек СНГ и секции МБА государств – участников СНГ; согласуются вопросы введения проекта на территории России, зависящие от обновления портала Управления дополнительного обслуживания РГБ (udo.rsl.ru) [36].

Таким образом, инновационные подходы по организации выдачи первичных источников информации в электронном виде в ГПНТБ СО РАН предлагают назвать «Электронный МБА» (ЭМБА). Он необходим для предоставления пользователям временного онлайн-доступа к электронным книгам и оцифрованным изданиям из библиотечных коллекций. Этот сервис включает элементы МБА – выдача документов на определенный срок, но только на электронных носителях, а также

⁴ Международные протоколы по автоматизации процессов МБА: ISO 10160:1997 Information and Documentation – Open Systems Interconnection – Interlibrary Loan Application; ISO 10161-1:1997 Information and Documentation – Open Systems Interconnection – Interlibrary Loan Application Protocol Specification – Part 1; ISO 10161-2: Information and Documentation – Open Systems Interconnection – Interlibrary Loan Application Protocol Specification – Part 2.

их предоставление по заказам пользователей в виде онлайн-сервиса. Современные библиотеки, выдающие по МБА оригиналы изданий, могут отказаться от физической доставки и заменить ее электронными способами при условии соблюдения прав авторов, соответствующего технического оборудования, продуманной технологии, удовлетворяющей потребности пользователей. Внедрение инновационной формы абонемента – «Электронный МБА» – в межбиблиотечное обслуживание значительно упрощает передачу электронных версий запрашиваемых источников, поскольку за считанные секунды пользователь может получить виртуально необходимую книгу или документ. И становится неважным, что у пользователя и документов разные места расположения, главное, что документы можно найти в конкретном разделе сайта или портала того или иного учреждения. Такая услуга позволит экономить материальные и финансовые ресурсы, создавать неосервисы, которые по достоинству будут оценены особенно удаленными заказчиками. Наряду с этим, как резюмировал А. В. Пурник [26], предстоит решать возникающие проблемы:

- 1) по обучению персонала умениям, необходимым для работы с e-books (форматы и программы для межформатного конвертирования, специализированные устройства чтения);
- 2) подготовке документов для работы на таких устройствах;
- 3) проведению консультаций для пользователей;
- 4) организации учета показателей выдач;
- 5) созданию отдельных коллекций e-books и их организации;
- 6) определению каналов и условий получения e-books, не являющихся свободно распространяемыми в России, странах ближнего и дальнего зарубежья;
- 7) решению проблем авторских прав при сканировании, оцифровке печатных документов, копировании электронных документов и др.

Значение инноваций и предоставление документов

Радикальные научные и технические достижения оказывают глобальное влияние как на потребности пользователей, так и на сотрудников

МБА и ДД, которые заинтересованы в создании технологичных и комфортных условий в процессах обслуживания. В целях улучшения взаимоотношений с пользователями представители библиотек в разных странах мира, включая структуры МБА и ДД, занимаются преобразованием способов и методов выполняемых процессов, отходят от устаревших и инертных традиций, переосмысливают политику обслуживания пользователей, обращаясь к инновационным подходам. Именно инновационное развитие – важнейшая задача, определяющая особенность деятельности библиотек, освоение инноваций как инструмента созидания представляется неизбежным [15]. Критерием значимости библиотечных инноваций становятся конечные содержательные изменения, появление новых смыслов в деятельности библиотек [37, с. 215].

Движение по инновационному пути должно быть постоянно, целенаправленно, включать систематический анализ полученных изменений, намечая стратегические задачи. «Новое и иное» – девиз инновационной стратегии, в которой нуждаются организации [38], когда изменения становятся нормой в обществе знаний⁵ [39] как для пользователей, так и для персонала. Осуществляя межбиблиотечное обслуживание в реальном и виртуальном пространстве, подразделения МБА и ДД библиотек разных типов и форм собственности сталкиваются с проблемами освоения киберпространства и соблюдения законодательных норм. В этой связи представляется целесообразным действовать сообща службам МБА и ДД, чтобы вести поиски и внедрять новшества через инновационные кластеры⁶ [40]. Их можно создавать на ведомственном, муниципальном уровнях, а также при секциях Российской библиотечной ассоциации (РБА). Ценность инновационных библиотечных кластеров заключается в том, что это будет выработка совокупности инноваций, сконцентрированных на определенном отрезке времени и пространства в виде целостной системы новых технологий, услуг и организационных преобразований. Истинность инновационных способов предоставления документов в межбиблиотечном обслуживании определяется уровнем удовлетворенности пользователя от выполненных с наибольшей полнотой заказов в оперативном и комфортном режиме.

⁵ Общество знаний – концепция современного этапа общественного развития, которому глубоко присуща зависимость от научного знания и технологических инноваций, от развития новых компьютерных и информационных технологий. Возникновение общества знания, как следствия непрерывной эволюции индустриальных обществ, можно датировать периодом конца XX в.

⁶ Кластеры (*англ.* cluster – «скопление») – недавно вошедшее в экономику очень общее понятие, означающее объединение нескольких однородных элементов, которое может рассматриваться как самостоятельная единица, обладающая определенными свойствами. Можно называть кластерами самый широкий круг явлений – от скопления звезд в астрономии до группы электронных компаний, собранных в известной Кремниевой долине (экономика). В последнем случае имеются в виду так называемые инновационные кластеры.

Список литературы

1. Информационно-коммуникационные технологии // ИКС медиа. Глоссарий ИКС. URL: <http://www.iks-media.ru/glossary/index.html?glossid=2400324> (дата обращения: 14.10.2019).
2. Инновация // Словари и энциклопедии на Академике. URL: <https://dic.academic.ru/dic.nsf/ru-wiki/152267> (дата обращения: 28.03.2018).
3. Карпов А. О. Основные теоретические понятия общества знаний // Вестн. Рос. акад. наук. 2015. Т. 85, № 9. С. 812–820.
4. Новшество // Словари и энциклопедии на Академике. URL: https://innovative_activities.academic.ru/309/%D0%9D%D0%BE%D0%B2%D1%88%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%BE (дата обращения: 08.10.2019).
5. Инновации в библиотеках : сб. ст. / Рос. гос. б-ка ; сост.: М. Я. Дворкина, Е. Н. Гусева. М. : Пашков дом, 2010. 132 с.
6. Майлс Й. Сервисные инновации в XXI веке // Форсайт. 2011. № 2. URL: <https://cyberleninka.ru/article/v/servisnye-innovatsii-v-xxi-veke> (дата обращения: 11.10.2019).
7. Ревякина Н. С. Традиционные и инновационные виды библиотечного сервиса // Кант. 2015. № 4. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/traditsionnye-i-innovatsionnye-vidy-bibliotechnogo-servisa> (дата обращения: 03.10.2019).
8. Библиотечное дело : терминология. / Рос. гос. б-ка ; сост.: Т. А. Бахтурина, Б. Н. Бачалдин, Ю. А. Гриханов [и др.]. 3-е изд. М., 1997. 168 с.
9. Санникова И. А. Инновационная деятельность библиотек // Информ. URL: <http://www.informio.ru/publications/id1350/Innovacionnaja-deyatelnost-bibliotek> (дата обращения: 03.10.2019).
10. Грибов В., Грузинов В. Инновационная деятельность предприятия // Центр креативных технологий. URL: <https://www.inventech.ru/lib/predpr/predpr0053> (дата обращения: 03.10.2019).
11. Лапшакова В. Библиотечные инновации: виды инновационных продуктов // Библиотечные инновации. URL: <http://innovaciya.blogspot.com> (дата обращения: 03.10.2019).
12. Качанова Е. Ю. Инновации в библиотеках / науч. ред. В. А. Минкина ; С.-Петерб. гос. ун-т культуры и искусств. СПб. : Профессия, 2003. 318 с.
13. Качанова Е. Ю. Инновационно-методическая работа библиотек. СПб. : Профессия, 2007. 335 с.
14. Гусева Е. Н. Инновации в библиотеках страны: подходы, проблемы, проекты // Библ. дело – XXI век. 2010. № 1. С. 93–109.
15. Гусева Е. Н. Философия библиотечных инноваций // Библиотеки и информационные ресурсы в современном мире науки, культуры, образования и бизнеса : XVIII Междунар. конф. «Крым-2011» (Судак, 4–12 июня 2011 г.). URL: <http://www.gpntb.ru/win/inter-events/crimea2011/disk/027.pdf> (дата обращения: 03.10.2019).
16. Ведущие тренды инновационного библиотечного развития : дайджест / сост.: М. Ю. Нещерет // Библиотека в эпоху перемен. 2017. Вып. 1. URL: http://infoculture.rsl.ru/donArch/home/bep/2017/01/2017-01_bep-2.pdf (дата обращения: 10.10.2019).
17. Онуфриенко Г. М. Инновации в обслуживании читателей: зарубежный опыт : обзор // Библиотека в эпоху перемен. 2017. Вып. 1. URL: http://infoculture.rsl.ru/donArch/home/bep/2017/01/2017-01_bep3.pdf (дата обращения: 10.10.2019).
18. Туралина Н. А., Быкова П. И. Инновационная деятельность современных библиотек: опыт и проблемы // Nauka-rastudent.ru. 2014. № 12. URL: <http://nauka-rastudent.ru/12/2224/> (дата обращения: 03.10.2019).
19. Межбиблиотечный абонемент и доставка документов в терминах и определениях : справ. пособие / сост. И. Ю. Красильникова. Новосибирск : ГПНТБ СО РАН, 2007. 36 с.
20. Красильникова И. Ю. Инновации в межбиблиотечном обслуживании // Инновационные процессы как фактор управления современной библиотекой вуза : докл. участников регион. науч.-практ. конф. (Новосибирск, 9–10 нояб. 2010 г.). Новосибирск, 2011. С. 48–52.
21. Красильникова И. Ю. Инновационный вектор развития взаимного использования библиотечных ресурсов // Информ. бюл. РБА. 2012. № 65. С. 102–105.
22. Красильникова И. Ю. Стратегия развития: инновации в деятельности межбиблиотечного абонемента и доставки документов // Библ. дело. 2013. № 13. С. 11–14.
23. Красильникова И. Ю. Новації міжбібліотечного обслуговування в інформаційному просторі // Вузовські бібліотеки: потенціал і інноваційна привабливість : матеріали міжрегіон. науч.-практ. конф. (Новосибірс, 15–16 окт. 2013 г.). Новосібірськ, 2013. С. 70–78.
24. Красильникова И. Ю. Межбиблиотечный абонемент и доставка документов в информационно-библиотечной системе Российской академии наук / ред.: Е.Б. Артемьева, Д. М. Цукерблат ; Гос. публич. науч.-техн. б-ка Сиб. отд. Рос. акад. наук. Новосибирск, 2009. 292 с.
25. Johnston P. Just-in-time: a case study of buying instead of borrowing at the University of North Texas Libraries, 2014–2017 // J. of Interlibr. Loan, Doc. Delivery a. Electron. Reserve. 2017. Vol. 26, N 2. P. 121–125. DOI: 10.1080/1072303X.2018.1431578.
26. Пурник А. В. Электронная книга и ее будущее // Library.ru. URL: <http://www.library.ru/3/focus/ebook.php> (дата обращения: 14.10.2019).
27. Книжный рынок России: состояние, тенденции и перспективы развития / Федер. агентство по печати и масс. коммуникациям. 2018. URL: <http://www.fapmc.ru/mobile/activities/reports/2018/pechat2/main/custom/0/0/file.pdf> (дата обращения: 15.06.2019).
28. Occam's Reader. URL: <http://occamsreader.org> (дата обращения: 14.10.2019).
29. Zhu X., Shen L. A survey of e-book interlibrary loan policy in US Academic Libraries // Interlend. a. Doc. Supply. 2014. Vol. 42, N 2/3. P. 57–63. DOI: 10.1108/ILDS-05-2014-0025.
30. Hafezi M. A., Khedmatgozar H. R. E-lending in digital libraries: a systematic review // Interlend. a. Doc. Supply. 2016. Vol. 44, N 3. P. 108–114. DOI: 10.1108/ILDS-01-2016-0001.
31. Кони́на И. А. Онлайн-обслуживание удаленных запросов // Соврем. б-ка. 2016. № 8. С. 30–34.
32. Соколов Н. В., Усманов П. Т. Служба электронного МБА: от локальной автоматизации – к работе в распределенной среде // Библиотеки и информационные

ресурсы в современном мире науки, культуры, образования и бизнеса : XI Междунар. конф. «Крым 2004» (Судак, 5-13 июня 2004 г.). URL: <http://www.gpntb.ru/win/inter-events/crimea2004/304.pdf> (дата обращения: 15.10.2019).

33. An introduction to the ISO interlibrary loan application standards // ISO ILL protocol standards. URL: <http://www.collectionscanada.gc.ca/iso/ill/standard.htm> (дата обращения: 15.10.2019).

34. *Племнек А. И., Усманов Р. Т.* Подходы к реализации службы идентификации пользователей сервисов АРБИКОН // Библиотеки и информационные ресурсы в современном мире науки, культуры, образования и бизнеса : XI Междунар. конф. «Крым 2004» (Судак, 5-13 июня 2004 г.). URL: <http://www.gpntb.ru/win/Inter-Events/crimea2004/277.pdf> (дата обращения: 15.10.2019).

35. ДИТ-М. Модуль «Электронный абонемент». URL: <http://ditm.ru/modules/el-library-subscription> (дата обращения: 24.08.2019).

36. Совместное заседание секций 21. Секция «Электронные ресурсы и информационно-библиотечное

обслуживание», 36. Секция по межбиблиотечному абонементу и доставке документов // XXIV ежегодная сессия Конференции РБА (Тула, 11-17 мая 2019 г.). URL: http://www.rba.ru/activities/sections/annual/annual_562.html (дата обращения: 15.10.2019).

37. *Матлина С. Г.* Публичная библиотека: пути инновационного развития : избранное. СПб. : Профессия, 2009. 376 с.

38. *Маслов В. И.* Инновационный менеджмент в XXI веке. М. : Директ-Медиа, 2013. 113 с.

39. *Шамардин Н. Н.* «Общество знаний»: философско-методологическая критика понятия // Науч. ведомости БелГУ. Сер.: Философия. Социология. Право. 2015. № 14. URL: <https://cyberleninka.ru/article/v/obschestvo-znaniy-filosofsko-metodologicheskaya-kritika-ponyatiya> (дата обращения: 18.10.2019).

40. Кластеры // Словари и энциклопедии на Академике. URL: https://technical_translator_dictionary.academic.ru/88363/кластеры (дата обращения: 18.10.2019).