

Индекс 70647

ISSN 0130 - 9765

**НАУЧНЫЕ
И ТЕХНИЧЕСКИЕ
БИБЛИОТЕКИ**

ГОДЪ

3

2001

**Качественное изменение обслуживания читателей
в Научной библиотеке Томского государственного
университета на основе применения
новых информационных технологий**

Одной из основных целей внедрения новых информационных технологий является качественное изменение обслуживания читателей. Число читателей университетских библиотек в последние годы заметно выросло, изменились их запросы. Например, в Научной библиотеке Томского государственного университета (НБ ТГУ) читателей около 22 тыс. Количество ежегодных посещений приблизилось к 600 тыс., число книговыдач — к 1,5 млн экз. Это обусловлено динамичным развитием университета, открытием новых специальностей и факультетов, увеличением набора студентов.

В связи с возросшим потоком учащихся библиотека прилагает все больше усилий для выполнения основной задачи оперативного библиотечного и информационного обслуживания всех категорий читателей в соответствии с их информационными запросами. Очевидно, что удовлетворить возрастающие требования возможно только на базе новых информационных технологий, поэтому НБ ТГУ активно ведет работу по их внедрению в производственные процессы на основе стратегического плана развития.

Процессы обслуживания в НБ ТГУ с 1998 г. основываются на возможностях интегрированной библиотечной информационной программы корпорации VTLS (США), где основное внимание уделяется читателю, созданию комплекса услуг для удовлетворения его информационных запросов. НБ ТГУ приобрела данное программное обеспечение в рамках участия в международном проекте TEMPUS TACIS. Наша библиотека единственная в России успешно внедрила и три года эксплуатирует многофункциональную автоматизированную библиотечную информационную систему (АБИС), применяемую во многих крупных американских и европейских университетских библиотеках. С внедрением АБИС VTLS стали реальными новые формы

обслуживания, аналогичные тем, которые предлагаются библиотеками Запада.

Применение АБИС VTLS делает возможным изменение системы взаимоотношений читатель – библиотекарь, позволяет проводить гибкую, практически индивидуальную работу с читателями. В ИБ ТГУ пока используется только часть возможностей, связанная с информацией о принадлежности к факультету, году зачисления и форме обучения. Но и этого уже достаточно для того, чтобы проводить анализ чтения отдельных групп читателей, устанавливать сроки пользования документами, определять количество выдаваемых изданий, контролировать продления, формировать списки читателей по заданным параметрам, в том числе списки должников. Кроме того, есть возможность автоматического удаления записи читателя из БД, когда он уходит из университета, при условии возврата библиотечных книг.

АБИС делает возможным оперативное управление обслуживанием с эффективным предупреждением негативных ситуаций, позволяет регулярно, точно отслеживать сроки возврата книг и применять штрафные санкции. Система блокирования автоматически ограничивает доступ читателя к книжному фонду до тех пор, пока он не вернет библиотечную книгу. При этом библиотекарь гибко реагирует на возможности читателя: можно внести сумму штрафа как полностью, так и по частям, а при определенных обстоятельствах библиотекарь может снять (простить) штраф. В систему заложена также печать писем должникам, отправка их по электронной почте, поэтому трудоемкие рутинные процессы обслуживания полностью исключены.

Серьезным достижением ИБ ТГУ и одновременно новшеством в обслуживании стала организация электронной выдачи изданий, которую мы внедрили в марте 1998 г. в одном из читальных залов, затем в Американском информационном центре, а с 1 сентября 1999 г. – на абонементе гуманитарной литературы. В ходе работы мы увидели несомненные преимущества электронной выдачи по сравнению с традиционной: она происходит быстро, без очередей, надежна, удобна, нравится читателям и библиотекарям. К началу учебного года выполнен большой объем подготовительных работ, которые позволили организовать массовое обслуживание студентов пяти факультетов при помощи компьютера. На следующем этапе работы по технологии электронной выдачи эта услуга будет предложена студентам еще восьми факультетов университета.

Из чего складывается обслуживание читателей на электронной выдаче? Прежде всего из быстрой процедуры выдачи возврата книг. Сущность электронной выдачи состоит в закреплении (регистрации) определенных экземпляров за конкретным читателем в его электронном формуляре путем считывания сканером штрихового кода с книги и читательского билета. Таким образом, система выдачи хранит точные сведения о том, какой экземпляр какого названия кому конкретно выдан и когда подлежит возврату в библиотеку. Читатель может быть уверен в том, что информация в его электронном формуляре надежно защищена вплоть до момента возврата книг.

Электронный формуляр содержит такие сведения, как штриховой код, фамилия, имя, отчество, тип читателя, код блока, адрес, телефон, локальный код (группа, отделение), место работы, нарушения, замечания. В него же включается информация о выданных и зарезервированных книгах, дате выдачи, сроке возврата, количестве продлений, штрафах. Электронный формуляр — одна из важнейших составных частей единого интегрированного комплекса электронного каталога и базы данных читателей.

Особый интерес представляет интегрированный электронный заказ книг, так как выявить документ и установить его местонахождение по электронному каталогу еще не означает получить экземпляр в руки. В экспериментальном режиме электронный заказ адаптирован и показал хорошие результаты. Вскоре он будет предложен читателям. Это означает, что электронный запрос с любого персонального компьютера, подключенного к Интернету, независимо от того, где он находится (в университете или в библиотеке), поступает на принтер закрытого хранилища. Выполнив запрос, библиотекарь обеспечит доставку издания в читальные залы и на абонемент.

Неоспоримым преимуществом электронного заказа является оперативность выполнения, сокращение процедур оформления традиционного рукописного заказа. Эта услуга может получить массовое распространение и будет предпочтительна для читателя при условии быстрого расширения базы данных электронного каталога. Несомненно, полезной для читателей окажется возникающая при этом возможность получить информацию о местонахождении документа и его статусе. Статус указывает, выдан или доступен экземпляр в данный момент. Не посещая библиотеку и не теряя время в очереди, читатель всегда может проверить, свободна ли книга. А библиотекарь, не тратя время

на поиски нужного издания на полке, всегда может уточнить статус экземпляров этого издания.

Если книга уже занята, то дополнительные сервисные возможности дает автоматизированный запрос на бронирование литературы. Читатель может заказать выданные издания, уточнив срок, до которого ему желательно получить книгу. Когда издание возвратится в библиотеку, автоматизированная система информирует библиотекаря о поступивших запросах других читателей на это издание и о необходимости отложить его на бронеполку. Эта услуга предоставлена читателям не так давно, поэтому не востребована еще в полной мере, тем не менее ее польза очевидна как для читателя, так и для библиотекаря: читатель приобретает уверенность, что получит нужную ему книгу, а библиотекарь избавляется от традиционной ручной регистрации запросов на книги.

Одной из новых услуг электронной выдачи является резервирование книг, под которым в данном случае подразумевается подбор библиотекарем по электронному каталогу книг по рекомендации преподавателя к его курсу, семинару и выдача их студентам на короткий срок на дом. При этом поиск книг в электронном каталоге студенты могут вести также по фамилии преподавателя и по названию читаемого курса.

Услуги, предлагаемые на электронной кафедре выдачи, осуществляются с применением технологии штрихового кодирования документов и записи читателей в БД. В настоящее время 130 тыс. экз. книг снабжены этикетками с штриховым кодом и каждый из читателей, информация о котором включена в БД, получил читательский билет со своим штриховым кодом.

На основании проведенного анализа нами выбран код EAN 128. В применяемый нами код 13820xxxxxxx мы вкладываем следующую информацию: 1 — означает принадлежность кода к изданию (может быть 2 — код пользователя), 382 — код г.Томска, 0 — сигла библиотеки внутри города, x...x — цифровой идентификатор книги. Печать этикеток осуществляется в библиотеке на специальном оборудовании.

Выбранная система штрихового кодирования создала основу для формирования единого библиотечного пространства и позволила и другим библиотекам Томска использовать этот тип кода. Единая система штрихового кодирования, несомненно, будет полезна для автоматизированного выполнения запросов МБА в будущем, а также для другой корпоративной работы библиотек города. Например, НТБ

Политехнического университета и Областная научная библиотека начали заблаговременно обеспечивать новые поступления книг этикетками с аналогичным штриховым кодом.

Обязательным условием применения компьютерных методов обслуживания читателей является подготовка изданий к вводу библиографической информации о них в электронный каталог. НБ ТГУ выбрала метод ввода изданий, находящихся в активном использовании читателей в читальных залах и на абонеентах. Организация и выполнение работы предусматривает создание полной библиографической записи названия издания сотрудниками отдела комплектования и каталогизации и создание информации об экземплярах издания работниками подразделений, в ведении которых находятся книги.

Библиотекари читальных залов и абонеентов ежедневно отбирают часто спрашиваемые научные и учебные книги по отдельным отраслям знания для ввода в электронный каталог и передают их в отдел комплектования и каталогизации. Кроме этого, информация о книгах, запрашиваемых из главного книгохранилища, до их выдачи читателям вводится в электронный каталог путем краткого библиографического описания с последующим его дополнением.

Важным условием автоматизации библиотечного обслуживания является создание записи каждого экземпляра книги в электронном каталоге. Эту работу выполняют библиотекари структурных подразделений, заполняя следующие позиции: расстановочный шифр, класс единиц, цена, место хранения (остальные 10 позиций заполняются автоматически).

Хотелось бы упомянуть о *классе экземпляра* — новом понятии в автоматизированном обслуживании читателей, которое вошло в технологию подготовки выдачи книг с помощью компьютера. В библиотеке выделены 5 классов экземпляров. Каждый класс имеет свой срок использования. Так, книги, отнесенные к 1-му классу, не выдаются на абонемент; отнесенные к 2-му классу выдаются на 1 день в читальный зал, книги 3-го класса выдаются на дом на 7 дней, 4-го — на 21 день, 5-го — на 180 дней.

Современное программное обеспечение дало возможность осуществлять новую политику работы с читателями. Все более реальной становится организация открытого доступа к библиотечным фондам. Для нашего читателя это означает волнующий момент прикосновения к книгам, находящимся перед ним на полке. Для библиотекарей — избавление от ненужной монотонной работы по переносу одной и той же

книги многократно в течение рабочего дня. Но при этом книгу нужно надежно защитить. Одним из способов защиты является своевременный контроль за состоянием фондов при помощи электронной инвентаризации, основанный на использовании штриховых кодов. Электронный учет позволяет выполнять проверку фонда в автоматизированном режиме, получать информацию об отсутствующих изданиях, выявлять неправильно расставленные экземпляры в фонде. Электронная проверка проходит очень быстро и так часто, как необходимо. Например, в читальном зале Американского информационного центра за 2 часа считана информация со штриховых кодов 2,5 тыс. книг. Сама организация читальных залов на основе открытого доступа является органичной частью современного библиотечного обслуживания в полном соответствии с идеями открытого общества.

Новые формы обслуживания также предполагают использование новых источников информации, среди которых информационные БД и ресурсы Интернет. НБ ТГУ является активным пользователем Интернета. Благодаря гранту Института "Открытое общество", ученые и студенты ТГУ имеют возможности доступа к удаленным информационным ресурсам. С 1998 г. в библиотеке работают 2 класса Интернет на 39 мест, а в 2000 г. дополнительно организован специализированный класс на 6 рабочих мест для чтения БД и доступа к электронным каталогам библиотек в библиографическом информационном центре.

НБ ТГУ имеет 20 БД на электронных носителях. Прежде всего читатели активно используют электронный каталог библиотеки, который ведется с 1993 г. и отражает информацию о монографиях, учебниках, авторефератах, сборниках статей, аудиовидеоматериалах, компакт-дисках, художественной литературе, газетах, журналах, поступающих в библиотеку, а также включает информацию о статьях, касающихся Сибири и ТГУ. Читатели имеют возможность осуществлять оперативный поиск по таким параметрам, как автор, название, расстановочный шифр, предмет (ключевое слово), поиск по ISBN, ISSN, любому слову из описания. Поисковые возможности расширились с освоением методики создания персональных ученых ТГУ с использованием мультимедиа-приложений VTLS. Это позволяет создавать документ, сочетающий текст, гипертекст, мультимедийные ссылки, графический документ. Электронный каталог доступен как для читателей в библиотеке, так и для удаленных пользователей через Интернет. Состав БД постоянно расширяется, улучшаются технические возможности их ис-

пользования. В последнее время спрос на БД вырос в два раза. Наиболее часто используются БД "Консультант", "Российская национальная библиография", реферативные журналы ВИНИТИ, "Materials Science Citation Index", "Промышленность России", "Гарант".

Расширяется доступ к электронным версиям научных журналов: к полным текстам 350 научных журналов издательства Elsevir через электронную научную библиотеку РФФИ, к полнотекстовым электронным научным журналам издательства MCB University Press Ltd, к базе Pro Quest, к крупнейшей базе Ebsco Publishing (одновременно получены CD – ROM на эту базу). Кроме того, открыт доступ в электронный каталог Британской библиотеки.

Решению проблемы недостатка научной информации помогла международная независимая некоммерческая ассоциация INTAS. Она приобрела известность как организация, которая на практике поддерживает партнерство ученых разных стран, финансируя совместные проекты и уделяя внимание мероприятиям, обеспечивающим эффективность научной деятельности.

В библиотечную программу INTAS НБ ТГУ вошла впервые. С Британской библиотекой заключено соглашение об обслуживании ученых и специалистов ТГУ, финансируемом INTAS, и в рамках этого проекта появилась возможность заказать копии необходимых материалов, опубликованных в изданиях, хранимых одной из крупнейших библиотек мира. Выбор информации можно было провести, просматривая электронный каталог Британской библиотеки или CD – ROM, установленный в НБ ТГУ. Служба МБА отправляла результаты поиска в электронном виде в Англию, а копии статей доставлялись в Томск на бумажном носителе. Эта услуга по достоинству оценена учеными и специалистами ТГУ.

Деятельность университетской библиотеки сейчас трудно представить без электронной странички. В НБ ТГУ веб-страница открыта в сентябре 1998 г. С ее помощью библиотека извещает читателей о возможностях, услугах, новостях. И саму страничку мы рассматриваем как своего рода современную услугу для читателя.

Опыт изменений в обслуживании читателей НБ ТГУ показывает, что для их реализации необходима как продуманная стратегия, так и самое современное программное и техническое обеспечение. В настоящее время созданы необходимые условия и библиотека способна удовлетворять изменившиеся запросы читателей на более высоком уровне.