

ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
НАУЧНАЯ БИБЛИОТЕКА ТОМСКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО
УНИВЕРСИТЕТА

НАУЧНАЯ БИБЛИОТЕКА В СИСТЕМЕ УНИВЕРСИТЕТА



Издательство Томского университета
2011

рого по шестой этажи, вокруг атриумного пространства, расположены зоны обслуживания читателей. В отраслевых и специализированных читальных залах на 520 посадочных мест установлено около 100 стационарных компьютерных мест с доступом в Интернет. Среди них специализированные залы:

– Зал каталогов, предоставляющий для поиска информации электронный и традиционные карточные каталоги.

– Зал новых поступлений, в котором читатели могут не только знакомиться с книжными новинками и почитать свежую прессу, но и оформить заказ на приобретение необходимых изданий по тематическим планам и прайс-листам издательств и книготорговых организаций.

– Зал электронных ресурсов на 24 рабочих места с большими возможностями для работы с электронными ресурсами в локальной и глобальной сети.

– Зал для профессорско-преподавательского состава.

– Зал иностранной литературы.

Предложенные инновации успешно реализуются в библиотеке Сургутского государственного университета. Однако главная инновация – доступность документов в электронном виде связана с проблемой разумного соблюдения авторских прав, требующей внимания всех заинтересованных сторон.

ОПТИМИЗАЦИЯ ПРИЕМА И ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАПРОСОВ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ НА ДОКУМЕНТЫ ОТДЕЛА ОСНОВНОГО ФОНДА НАУЧНОЙ БИБЛИОТЕКИ ТГУ

Л.Л. Берцун, Е.А. Михайлова

В последнее десятилетие в российских библиотеках уделяется большое внимание вопросам повышения качества библиотечно-информационного обслуживания. В немалой степени этому способствует и оптимизация библиотечных технологий на основе введения в работу автоматизированных библиотечных систем. Успешно развивается система библиотечно-информационного обслуживания на базе АБИС VIRTUA и в Научной библиотеке Томского государственного университета.

Удовлетворение информационных запросов на документы основного фонда является одним из основных технологических процессов библиотеки.

В основу выполнения запросов пользователей положены следующие принципы:

- Максимальное использование информационных ресурсов библиотеки.
- Обеспечение быстрого и широкого доступа пользователей к имеющимся документным ресурсам.
- Способствование наиболее полному удовлетворению информационных запросов из основного фонда для пользователей.
- Эффективная консультационная помощь в поиске информации по карточному и электронному каталогам, в использовании их возможностей (заказ, бронирование, личная карточка читателя и др.).
- Контроль качества и постоянное совершенствование технологического процесса приема и выполнения запросов пользователей на документы основного фонда библиотеки.

Максимальное использование информационных ресурсов достигается библиотекой путем информирования пользователей через web-сайт библиотеки, книжно-иллюстративные выставки, списки новых поступлений, обзоры, рабочие встречи на кафедрах и т.д.

С целью обеспечения быстрого и широкого доступа пользователей к имеющимся документным ресурсам новые поступления из отдела комплектования и каталогизации направляются в читальные залы. В читальные залы передаются также наиболее спрашиваемые документы из книгохранилищ, где размещен основной фонд Научной библиотеки. В отделе основного фонда хранится 3,6 млн экземпляров книг, периодических изданий, нот, карт, эстампов. Фонд располагается на 13 этажах двух изолированных книгохранилищ общей площадью 7802 м².

Для получения документов из помещений книгохранилищ пользователь библиотеки должен подать запрос. С 2000 г. в Научной библиотеке применяются два вида запросов – электронный и рукописный. Ежегодно более 20 тыс. пользователей пользуются этой услугой, выдача документов в течение года составляет свыше 90 тыс. экземпляров.

Задача оптимизации состоит в нахождении оптимального способа выполнения запросов из всех возможных. Один и тот же результат может быть получен различными способами, которые могут существенно отличаться как по затратам ресурсов, так и по времени выполнения.

Поэтому в библиотеке особое внимание уделяется вопросам внедрения передовых информационных технологий в работу с запросами пользователей. Данная работа осуществляется на основе детального анализа всех технологических операций: приема запросов пользователей, их выполнения, приема и выдачи документов на кафедры выдачи, пересмотра регламентирующей технологической документации (положений, инструкций и т.д.), норм времени для последующей корректировки и даже отмены некоторых процессов. В библиотеке разработана четкая

технология, предусматривающая выполнение запроса на протяжении всего этапа его прохождения. Она изложена в методических документах: «Прием и выполнение запросов пользователей на документы из отдела основного фонда НБ ТГУ», «Путь документа (непериодического издания) в процессе организации фонда», «Путь периодических изданий». Порядок доступа к фонду и перечень услуг определяют также «Правила пользования Научной библиотекой ТГУ», «Запись экземпляра в электронном каталоге Научной библиотеки VIRTUA». Методические документы составлены с целью качественного выполнения процесса удовлетворения информационных запросов на документы из отдела основного фонда, сокращения срока и уменьшения затрат при выполнении процессов и соблюдения условий сохранения документов. Основным методическим документом является инструкция «Прием и выполнение запросов пользователей на документы из отдела основного фонда НБ ТГУ», в которой четко:

- установлена эффективная последовательность выполнения необходимых действий и отражены формы документации, с ними связанные;
- определены способы действий при отклонениях (ошибках) при выполнении запросов пользователей;
- закреплено использование новых технологий для эффективного выполнения запросов пользователей;
- установлены связи и взаимоотношения разных структурных подразделений, участвующих в процессе;
- закреплены действия по проведению контроля качества и анализа эффективности процесса.

Одну из задач по оптимизации приема рукописных запросов осуществляет в зале каталогов диспетчер-консультант отдела основного фонда. До 2000 г. каждый запрос читателя регистрировался в диспетчерской сетке на приеме требований и в читальном зале. Внедрение компьютерных технологий учета и контроля процесса выполнения запросов помогло отказаться от этого. Диспетчер по приему запросов от пользователей проверяет наличие записи экземпляра запрашиваемого издания в электронном каталоге и его место хранения; если запрашиваемое издание уже выдано на абонемент – библиотекарь указывает на бланке запроса причину отсутствия документа на полке и сообщает пользователю время возврата документа. На основе работы с электронным каталогом пользователь оперативно получает информацию о размещении и доступности изданий в фондах и подразделениях библиотеки, об услугах заказа, бронирования и продления срока пользования документами. В целях оптимизации на основе АБИС VIRTUA с 2000 г. были внедрены новые услуги для пользователей: электронный заказ и бронирование.

Эти услуги сразу стали пользоваться успехом у пользователей, которые получили экономию времени и современные способы работы с информацией. Запросы в электронном виде принимаются в удобное для пользователей время с компьютера, имеющего доступ к электронному каталогу Научной библиотеки ТГУ, и распечатываются на принтерах, установленных непосредственно в книгохранилище. Выполняются в рабочее время отдела основного фонда. Преимуществом электронного заказа книг является оперативность его выполнения. Результативность выполнения запросов также повысилась, поскольку библиотекарям не нужно стало тратить время на перенаправления и выяснения сведений о документе по картотекам. На скорость выполнения запросов влияют только большие площади книгохранилищ и отдаленность документов основного фонда от мест выдачи. Проблема упрощения процедуры выдачи изданий из основного книгохранилища решается сокращением точек обслуживания. В настоящее время документы по запросам подаются на кафедры выдачи в читальный и профессорский залы, на кафедру выдачи документов на дом.

Благодаря оптимизации технологических процессов, изменилась деятельность диспетчерской службы отдела, задачами которой являются текущий учет и контроль сроков выполнения запросов на документы, способствование сокращению времени выполнения запросов отделом основного фонда, оперативное выявление и анализ причин невыполнения запросов. Диспетчеры получили возможность постоянно и оперативно информировать пользователей электронного каталога библиотеки о выдаче и возврате экземпляров в отдел основного фонда и физическом состоянии документа. Издания, запрошенные на абонемент, диспетчер сверяет с электронным каталогом: при наличии библиографической записи в соответствии с инструкцией «Запись экземпляра в электронном каталоге Научной библиотеки ТГУ» оформляет экран экземпляра. При отсутствии библиографической записи передает издание в отдел комплектования и каталогизации на ретроспективный ввод. Кроме этого, ежедневно для отражения в электронном каталоге в отдел комплектования и каталогизации поступают из книгохранилища книги, пользующиеся активным спросом, диссертации, документы краеведческого характера. Ежегодно электронный каталог библиотеки пополняется информацией о четырех тысячах документов основного фонда за прошлые годы. Поступившие запросы на документы отдела основного фонда регулярно анализируются. По данным статистики, количество электронных запросов в два раза превышает количество рукописных. Количество неудовлетворенных запросов сокращается. Диспетчерская служба также ежемесячно получает статистический отчет АБИС

VIRTUA о доступности экземпляров, месте документов основного фонда. На основании этих данных библиотекари проводят поиск и сверку документов, устраняют выявленные ошибки в записях экземпляров. Благодаря этому ежегодная проверка фонда, сверка с кафедрами выдачи и отделами проходит быстрее и качественнее. Обобщая опыт работы отдела основного фонда по оптимизации процесса выполнения запросов пользователей, приходим к выводу, что внедрение новых технологий дает пользователям возможность получать полноценное, качественное библиотечно-информационное обслуживание. В свою очередь, это помогает библиотеке развиваться, повышать уровень и качество услуг по удовлетворению информационных потребностей пользователей.