

Электронная книговыдача: долгий путь от мечты к реальности

Electronic Book Circulation: A Long Way from Dream to Reality

Н. Т. Чуприкова

*Научно-техническая библиотека Томского политехнического университета,
Томск, Россия*

Nataliya Chuprikova

*Scientific and Technical Library of Tomsk Polytechnical University,
Tomsk, Russia*

Научно-техническая библиотека Томского политехнического университета с момента создания электронного каталога осознавала, какая автоматизированная система ей нужна. С одной стороны, была необходима автоматизация основных технологических процессов, облегчающая рутинные операции библиотечного труда. С другой, у пользователей библиотеки были уже востребованы прогрессивные информационные технологии, основанные на принципах свободного, быстрого, удобного и разнообразного доступа к информации.

В 1998 году в Томске специалистами нескольких библиотек была создана система штрихового кодирования документов и читательских билетов, позволяющая идентифицировать их в любой библиотеке города. Тем самым, была заложена основа для создания общегородского информационного пространства.

С этого момента в НТБ ТПУ штрих-коды используются на изданиях и ламинированных читательских билетах. Была создана база данных (БД) читателей и WWW-сервер библиотеки, позволивший представить электронный каталог в сети Интернет.

Следующим этапом в развитии стало приобретение в 2001 году АБИС «Руслан». В течение ряда лет последовательно были внедрены АРМ Читателя, Книговыдачи, МБА и Статистики. Особую роль в построении автоматизированной технологии сыграло создание системы менеджмента качества (СМК) библиотеки в 2003 году.

Что дала система менеджмента качества?

СМК НТБ ТПУ является единственной сертифицированной системой в России, которая соответствует требованиям международного стандарта ИСО 9001:2000 в области предоставления информационно-библиотечных услуг [1, 2, 3, 5]. Сформулированные в стандарте принципы менеджмента и критерии качества позволяют применить обобщенный опыт международного сообщества по постоянному улучшению деятельности и повышению конкурентоспособности любой организации на отечественном и мировом рынках. В нашей библиотеке создана система менеджмента качества, в которой постоянно уделяется внимание удовлетворенности персонала и потребителей, результативности и эффективности внутренних бизнес-процессов.

Одним из бизнес-процессов СМК НТБ является процесс предоставления информационно-библиотечных услуг, описанный в документированной процедуре. Она определяет порядок:

- Регистрации пользователя, выдачи читательского билета
- Обучения / консультирования пользователей
- Приема и выполнения запроса, требования, справки
- Анализа отказов
- Приема и выполнения запроса по МБА
- Выдачи и приема документов
- Работы с задолженностью
- Приема документа взамен утерянного
- Предоставления дополнительных услуг
- Контроля, измерения и отчетности

Оптимизация процесса позволила нам очень тщательно проанализировать все операции, исключить их запутанность, сделать их более прозрачными и понятными. В результате проделанной работы были четко распределены обязанности среди участников процесса, исключены «тупиковые» шаги,

которые не имеют выхода на последующие операции, технологические петли. Параллельная работа по внедрению СМК и технологии электронной книговыдачи расширила видение результатов и понимание процесса и в конечном итоге позволила избежать многих ошибок и повторных действий.

Персонал – ценность номер один

Изменения, связанные с внедрением СМК, затронули всех сотрудников библиотеки, даже если сначала казались чисто структурными или техническими. Благодаря разработанным документированным процедурам, рабочим инструкциям сотрудники знают весь процесс от начала до конца, выполняют работу только в соответствии с ними, по разработанным формам ведут четкие записи всех результатов работы.

Работа в АБИС осуществляется только при авторизации пользователей и автоматической настройке функций клиентских мест в зависимости от категории пользователя и его полномочий.

На данный момент в АБИС работает 91 сотрудник, в том числе с правами книговыдачи – 73, выполнения электронного заказа – 40, создания библиографической записи – 39. Такие показатели сами свидетельствуют о том, насколько широко внедрена электронная книговыдача в библиотеке.

В связи с внедрением автоматизированных технологий особое внимание уделяется повышению квалификации персонала. С каждым библиотекарем проводится индивидуальное обучение с достаточным для него числом практических занятий. Методикой поиска в электронном каталоге владеют все сотрудники библиотеки, что в конечном итоге отражается на использовании информационных ресурсов пользователями библиотеки.

Сектор регистрации пользователей

Данное подразделение открыто во все часы работы библиотеки, так как только его сотрудники имеют право редактировать БД пользователей. Кроме этого, в их функции входят изготовление и продление читательских билетов, выдача паролей, работа с приказами университета, а также рассылка сообщений о задолженности по электронной почте или SMS-сообщений по сети Интернет. Работа с задолженностью также находится в ведении сектора регистрации, надо отметить, что существенно облегчает эту деятельность автоматическая индикация должников в АБИС «Руслан».

В НТБ создана единая БД пользователей, как университетских, так и внешних. При этом запись является сквозной, ни при каких обстоятельствах не удаляется, даже при смене категории пользователя меняется только его идентификатор. С 2006 года в библиотеке функционирует единый электронный формуляр, доступный сотрудникам во всех точках обслуживания.

Несколько лет мы пользуемся результатом корпоративного взаимодействия, штрих-коды читательских билетов АБИС Научной библиотеки Томского государственного университета «Virtua» легко считываются нашей системой.

АРМ Читателя

В настоящее время на территории библиотеки организовано 73 автоматизированных рабочих мест для читателей. АРМ Читателя представляет собой HTTP-Z39.50 шлюз для поиска, поиска и заказа документов, контроля выполнения заказа и просмотра своего формуляра пользователем.

Возможна одновременная работа с несколькими базами данных и представление библиографических записей, в том числе в формате RUSMARC, что удобно для подготовленных пользователей и специалистов других библиотек. За годы работы в АБИС «Руслан» существенно улучшилось качество записей электронного каталога: аналитическая роспись сборников и периодических изданий, наличие аннотации, гипертекстовое представление связей библиографических записей, расширение тематического поиска по ключевым словам и авторитетным записям. Наши читатели оценили представленную информацию в реальном режиме времени о наличии и местонахождении свободных экземпляров документа, о сделанных им заказах и контроле их выполнения. Особенно популярным стал режим самостоятельного просмотра своего формуляра.

Электронная книговыдача

АРМ Книговыдачи в настоящее время обеспечивает выдачу документов во всех точках обслуживания пользователей и выполнение автоматизированного заказа, сделанного в АРМе Читателя из основных фондов и подсобного фонда абонента научной литературы. При этом сохраняется возможность для пользователей одновременной работы как по традиционной технологии заказа с использованием бумажного читательского требования, так и электронного заказа через Интернет. Постоянно увеличиваются показатели автоматизированной книговыдачи: в 2003 году – 3 253 экз., в 2004 году – 127 164 экз., в 2005 году – 349 627 экз., в 2006 году – 313 546 экз.

Ощутимо облегчают работу сотрудников автоматический контроль сроков выдачи и начисление неустойки за нарушение сроков возврата, индикация должников и просроченных заказов, ведение электронной очереди на документ, а также получение сводных оперативных данных о выданных книгах, текущих заказах, пользователях по различным поисковым критериям.

Надо отметить, что традиционные технологические процессы в библиотеке были достаточно разработаны, и радует то, что они полностью поддержаны и в автоматизированном режиме: выполнение заказа из книгохранения в несколько точек обслуживания, выдача заказанного документа в читальном зале с одной фамилии на другую, возможность выбора пользователем при электронном заказе предпочтительного места обслуживания.

С помощью АРМ МБА проводится поиск библиографической информации о местонахождении документа в электронном каталоге и заказ по найденному описанию услуг МБА: документ во временное пользование, не возвращаемая копия, справка о местонахождении, справка о стоимости выполнения услуг. Все операции с библиографическими записями и входящими и исходящими заказами МБА осуществляются с использованием протоколов Z39.50 и ISO ILL. Ожидается расширение использования АРМа МБА в рамках проекта АРБИКОН ЭДД с возможностью получать копии статей MARC.

АРМ Статистики

Данный программный продукт является наиболее долгожданным и востребованным в библиотеках [6]. В нем широко используются возможности сбора и анализа различных статистических данных по временным периодам: год, квартал, месяц, день.

Выходные формы генерируются по необходимым показателям читателей (по категориям, организациям, группам), заказов по сиглам фондов, книговыдачи по точкам обслуживания.

Преимущества для пользователей

- Режим работы Электронного каталога в реальном режиме времени
- Удобные режимы заказа, контроля исполнения заказа и просмотра своего электронного формуляра
- Возможность возврата книги в секторе регистрации пользователей после закрытия абонементов
- Продленный режим работы абонементов (с 9.00 до 18.00, в субботу с 11.00 до 18.00)
- Отмена обходных листов (на продление читательского билета и т.д.)
- Получение сообщений о задолженности по e-mail или SMS-сообщений по сети Интернет

Преимущества для библиотеки

- Автоматический контроль сроков возврата документов
- Индикация книг, должников и просроченных заказов
- Оперативные данные о выданных книгах, текущих заказах, пользователях по различным поисковым критериям
- Местонахождение любого экземпляра
- Просмотр истории работы любого пользователя с сервером
- Отмена ведения ручной статистики

Литература

1. Размарилова Н. И. Сертификация системы менеджмента качества в Научно-технической библиотеке Томского политехнического университета // Библиотеки и информационные ресурсы в современном мире науки, культуры, образования и бизнеса [Электронный ресурс] : Материалы конференции, Крым 2004 / ГПНТБ России. – Б.м. : ГПНТБ России, 2004. – 1 Мультимедиа CD-ROM. – Pentium 100 MHz, 16 Mb RAM, Windows 95/98/NT/2000, CDROM, SVGA, Internet Explorer 5.0 и выше.

2. Современная университетская библиотека: модернизация, управление, качество / Л. Л. Батова и [др.] – М. : Логос, 2005. – 126 с.

3. Чуприкова Н. Т., Размарилова Н. И. Роль документации системы менеджмента качества в повышении эффективности технологической деятельности библиотеки // Информационные технологии, компьютерные системы и издательская продукция для библиотек: Восьмая международная

конференция и Выставка «LIBCOM-2004», Звенигород, 5-19 ноября 2004 г.: доклады и тезисы докладов. – М. : Изд-во ГПНТБ России, 2004. – С. 224-228.

4. Чуприкова Н. Т., Котова И. В. АБИС «Руслан» в вузовской библиотеке: внедрение от А до Я // Библиотеки и информационные ресурсы в современном мире науки, культуры, образования и бизнеса [Электронный ресурс] : Материалы 12-й международной конференции, Крым 2005 / ГПНТБ России. – Б.м. : ГПНТБ России, 2005. – 1 Мультимедиа CD-ROM. – Pentium 100 MHz, 16 Mb RAM, Widows 95/98/NT/2000, CDROM, SVGA, звуковая карта, Internet Explorer 5.0 и выше.

<http://www.gpntb.ru/win/inter-events/crimea2005/disk/130.pdf>

5. Чуприкова Н. Т., Размарилова Н. И. Практические аспекты внедрения системы менеджмента качества в библиотеке университета // Библиотеки и информационные ресурсы в современном мире науки, культуры, образования и бизнеса [Электронный ресурс] : Материалы 12-й международной конференции, Крым 2005 / ГПНТБ России. – Б.м. : ГПНТБ России, 2005. – 1 Мультимедиа CD-ROM. – Pentium 100 MHz, 16 Mb RAM, Widows 95/98/NT/2000, CDROM, SVGA, звуковая карта, Internet Explorer 5.0 и выше.

<http://www.gpntb.ru/win/inter-events/crimea2005/disk/131.pdf>

6. Чуприкова Н.Т. О статистических показателях вузовских библиотек, или что и зачем мы учитываем и кому это нужно?// Корпоративные библиотечные системы: технологии и инновации : Труды 4 научно-практической конференции АРБИКОН, Санкт-Петербург, 2-7 июля 2006 г. – Санкт-Петербург, 2006. – С. 87-92.

<http://www.lib.tpu.ru/fulltext/m/2006/m23.pdf>