

УДК 025.342+025.4.036+004



СТАТИСТИЧЕСКИЙ УЧЕТ РАБОТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ЧИТАТЕЛЕЙ ПРИ ВНЕДРЕНИИ СОВРЕМЕННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Притула О.И.

Научная библиотека Таврического национального университета им. В.И. Вернадского, Симферополь, Украина

В данной статье рассматриваются вопросы изменения статистического учета работы при внедрении новых информационных технологий в работу библиотек. Базой исследования служит вновь созданный сектор «обслуживания Электронного каталога» Научной библиотеки ТНУ им. В.И. Вернадского, показан опыт работы по составлению и использованию форм учета работы с электронными ресурсами, рассматривается специфика их применения в вузовской библиотеке.

Ключевые слова: электронная библиотека, электронные ресурсы, научная библиотека, методика работы, информационные технологии, автоматизация библиотечных процессов, библиотечные инновации, статистический учет, формы учета, библиотечное обслуживание, информационное обслуживание.

In given clause the questions of change of the statistical account of work are considered at introduction of new information technologies in work of libraries. The base of research is served again by the created sector «of service of the Electronic catalogue» of Scientific library TNU, the experience of work on drawing up and use of the forms of the account of work with electronic resources is shown, the specificity of their application in high school library is considered.

Keywords: electronic library, electronic resources, scientific library, technique of work, information technologies, automation of library processes, library new technologies, statistical account, forms of the account, library service, information service.

Расширяющееся с каждым годом внедрение компьютерных технологий в практику работы библиотек существенно изменяет традиционно сложившуюся технологию. Однако многие процессы (в частности библиографические) в разных типах библиотек выполняются по-прежнему без применения средств автоматизации или параллельно (наряду с созданием автоматизированных баз данных продолжают функционировать традиционные формы библиографического обслуживания читателей). И если в случае предоставления информации потребителю это абсолютно правомерно и только повышает качество обслуживания, то при ее формировании и учете параллельное ведение традиционных и новых, в данном случае, справочных и информационных ресурсов, не позволяет эффективно применять автоматизированные технологии на практике.

Целью данной статьи является анализ форм учета работы библиотек, проводящих автоматизацию библиотечных процессов и осуществляющих автоматизированное обслуживание читателей. *Задачи работы:* изучение факторов, влияющих на изменение форм статистического учета; внедрение собственных учетных форм, создающихся в процессе работы Научной библиотеки ТНУ им. В.И. Вернадского; характеристика и преимущества электронных форм учета библиотечных процессов.

Так, в 2000 году, с началом учебного года, Научная библиотека ТНУ им. В.И. Вернадского начала внедрение новой формы работы обслуживания читателей на Элек-

тронном каталоге (ЭК). В настоящий момент Электронный каталог выполняет функцию многоаспектного справочно-поискового аппарата библиотеки, создаваемого и функционирующего на нетрадиционных носителях информации. Он является альтернативой созданному печатному справочно-библиографическому аппарату библиотеки, но не имеет собственных форм учета, необходимых в статистическом отчете библиотеки о проделанной работе, отражающих все процессы, необходимые при его создании, техническом обслуживании и предоставлении использования читателю. Сведения, которые включены в статистический отчет Научной библиотеки ТНУ им. В.И. Вернадского, отражают работу исключительно по созданию и наполнению информационных баз данных и представлены следующим образом:

№ п/п	Наименование процесса	Единица измерения	Прошедший год 2001	Текущий год 2002	1-е полугодие 2002	2-е полугодие 2002	Итого 2002	Следующий год 2003
10.1.	БД	название	14	15	7	8	15	15
10.1.1.	Количество описаний документов	экземпляр	10329	10000	4589	4883	9472	10000
10.1.2.	БД созданных	название	1	2	1	1	2	2
10.1.3.	БД приобретенных	название	3	3	1	2	3	3
10.2.	Ввод новых поступлений в ЭК	экземпляр						
10.2.1.	Ввод в ЭК	карточка						
10.2.2.	Редактирование в ЭК	карточка	11524	5000	2489	2609	5098	6000
10.3.1.	Печать на принтере каталожных карточек	экземпляр	357	2000				

Этот вид учета работы вообще не отражает производственные процессы, которые выполняются сектором «обслуживания Электронного каталога» при обслуживании читателей:

- Ведение базы читателей в системе «ИРБИС» (регистрация и перерегистрация читателей);
- Тематический учет запросов в Электронном статистическом журнале;
- Статистический учет выполненных справок по их типам;
- Индивидуальное ознакомление пользователей с информационными ресурсами (это значительно осложняет работу библиотекаря и занимает много времени);
- Оказание помощи в осуществлении поиска в информационных ресурсах;

- Проведение консультаций по методам работы в электронных ресурсах (пользователей, не имеющих навыков работы на компьютере, приходится обучать копированию, сохранению документов и т.п.);
- Услуги копирования списков литературы и документов;

Это не позволяет интенсивно создавать и использовать эти электронные ресурсы в первую очередь самим библиотекарям. Поэтому имеет большое значение издание нормативно-методической документации, которая может предусматривать использование информационных компьютерных технологий в работе библиотеки по обслуживанию потребителей информации. На основе этой документации в библиотеке создается вся внутренняя документация (в частности, планово-отчетная), служащая источником анализа, обобщения и оценки деятельности библиотеки в рамках рассматриваемых технологий.

На начальном этапе обслуживания Электронного каталога текущая работа учитывалась в традиционном печатном журнале, который заполнялся от руки и имел форму, приближенную к той, что заполняется сотрудниками справочно-библиографического отдела: дата поступления, номер справки по порядку, тип запроса (тематическая, уточняющая, адресная, фактографическая), тема запроса.

В процессе работы сектор Электронного каталога стал предоставлять читателю не только собственные информационные ресурсы, которые создаются отделами Научной библиотеки в автоматизированной библиотечной системе «ИРБИС», но и приобретенные локальные: компакт-диски «История Украины», «Мифология» (их предоставили в пользование библиотеки преподаватели университета), «Вопросы психологии», законодательные поисковые системы «Лига», «Омега» и др., реферативные журналы ВИНТИ (полученные по подписке) состоят из 800 электронных журналов по 20 тематическим направлениям, EBSCO (зарубежные иностранные журналы) и т.д. Постепенно функции сектора стали расширяться: кроме выдачи библиографической информации, образовалась сервисная услуга выдачи электронных документов при помощи копирования их на дискеты. Таким образом, работа сектора «обслуживания Электронного каталога» стала выходить за рамки стандартно принятой функции информационного и справочно-библиографического обслуживания и стала приобретать отдаленный вид Электронной библиотеки.

Теперь выше приведенная форма учета осуществляемых услуг стала еще меньше отвечать необходимой (возникла потребность учета работы по выполнению библио-

графической работы, а также специфической работы Электронной библиотеки). С учетом осуществляемых процессов сотрудниками отдела автоматизации библиотечных процессов Г. В. Ядровой и С. В. Дудченко была создана первоначальная версия «Электронного статистического журнала»:

A1772		информационные системы в экономике															
Дата	№ п/п	№ компьютера	Фамилия И.О.	факультет	начало работы	конец работы	Тема запроса	копирование	тематическая	фактографическая	адресная справка	уточняющая справка	использование приоб- ретенной литературы по поиску	справки по поиску	комплексный поиск по неформальным источникам	уточняющие справки	архивирование
2636	04.03.03.	595	11 Лукшук А.А.	истеств.	9:15	9:55	бизнесмен	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
2637		596	5 Рысьма Н.Я.	эконом.	10:00	11:50	финансовый рынок Украины	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
2638		597	4 Жуков И.П.	эконом.	10:30	11:05	финансирование высшего образования в Укр.	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
2639		598	7 Каленик Т.А.	эконом.	10:55	11:45	инвестиции, финансовый рынок Укр.	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
2640		599	6 Кожемяка А.Б.	эконом.	10:50	12:15	закон Украины о военной службе	18	1	0	0	0	1	1	0	0	0
2641		600	8 Рыгора В.А.	эконом.	10:50	11:00	финансовый рынок Украины	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
2642		601	9 Пошмаев Э.У.	юридич.	11:05	12:25	земельный кодекс Украины	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
2643		602	4 Васильева Ж.С.	управл.	11:10	12:00	закон Укр. о местном самоуправлении	6	1	0	0	0	1	0	0	0	0
2644		603	8 Османова Ф.С.	филол.	11:05	11:45	фразеология	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0
2645		604	12 Пимаренко Ю.О.	управл.	11:10	11:30	закон Укр. о местном самоуправлении	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
2646		605	11 Касюкова Н.А.	эконом.	11:25	12:25	региональная политика Украины	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0
2647		606	7 Кошмарчук Д.Н.	история.	11:50	12:15	история Украины 15-16 вв.	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0

Как видно в приведенной форме журнала статистическая характеристика работы сектора «обслуживания Электронного каталога» стала иметь более расширенную структуру.

На сегодняшний день, исходя из новых технологий, освоенных отделом автоматизации библиотечных процессов по созданию электронных версий печатных документов и электронных документов, Электронный каталог преобразовался в Электронную библиотеку. Вместе с тем, трансформировалась учетная форма статистического журнала, характеризующая специфику данной работы Научной библиотеки ТНУ им. В.И. Вернадского. В настоящий момент он составлен следующим образом:

H695		информационные системы в экономике																			
Дата	№ п/п	№ компьютера	Фамилия И.О.	факультет	начало работы	конец работы	Тема запроса	копирование	тематическая	фактографическая	адресная справка	уточняющая справка	ЭК ИБ ТНУ	интернет	использование приоб- ретенной литературы по поиску	справки по поиску	комплексный поиск по ЭК	уточняющие справки	архивирование	архивирование	
685	18.12.03	684	2 Астанов Р.Н.	филологич.	9:45	10:40	устойчивая отсталость	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
687		685	3 Маслов Е.С.	аспирант	10:00	12:10	экономика виноделия	2	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0
688		686	4 Чубрич В.С.	экономич.	10:10	11:10	экономическая история Англии	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0
689		687	5 Сейтхалилов А.К.	управлен.	10:05	11:30	конституционное право Украины	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
690		688	6 Акулева Н.Н.	географич.	10:10	10:35	концепция устойчивого развития	4	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
691		689	7 Мануилова О.Е.	экономич.	10:15	11:10	глобальные экономические проблемы	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
692		690	8 Голотко С.Н.	юридическ.	10:30	11:15	уголовное право Украины	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
693		691	2 Найденов А.Г.	экономич.	10:44	11:15	история нового времени, Крым	0	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1
694		692	6 Караванова А.Ю.	экономич.	10:50	11:14	налоги, экономическая теория	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
695		693	4 Шван В.В.	экономич.	11:00	12:15	информационные системы в экономике	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0

Причиной создания «Электронного статистического журнала» учета работы послужило то, что печатная форма статистического учета выполняемых производственных процессов значительно уступает электронной форме учета по ряду причин:

1. Устаревшая форма заполнения, не соответствующая современным технологиям и методам работы;
2. Новая форма необходима, так как заполнение электронного журнала позволяет фиксировать процесс работы максимально быстро, при необходимости допустимы дополнения или изменения в созданной записи;
3. Разработанная методика и технические возможности программы позволяют быстро и точно осуществлять статистический подсчет необходимых показателей, учитываемых в журнале для планово-отчетной документации, предоставляемой сектором;
4. Внедрение в работу библиотеки новых форм учета позволяет повышать профессиональную квалификацию библиотекаря;
5. Ведение подобного журнала позволяет производить анализ проделанной работы и выявлять как определенные достижения, так и недостатки работы за установленный срок;
6. Электронный журнал позволяет оперативно выявить, по каким отраслям знаний или тематическим направлениям в большей или меньшей степени поступают запросы потребителей информации и от каких категорий: преподавателей, сотрудников, аспирантов, студентов (факультет) и т.п.;
7. Ведение Электронного журнала дает возможность осуществить анализ изменения характера, тематики чтения конкретного студента за весь срок обучения в вузе, с момента его регистрации как пользователя Электронного каталога.

При необходимости можно определить среднестатистический показатель времени, затрачиваемого на работу в информационных ресурсах, виды документов или программ, пользующихся наибольшим спросом у пользователей. Кроме того, ведется учет сложных или невыполненных справок. Это позволяет принять соответствующие меры по устранению недостатка в информационных ресурсах по тем или иным направлениям и отраслям знаний.

Журнал учета позволяет проанализировать частоту обращения потребителей информации к тем или иным блокам информационных ресурсов или отдельным базам

данных. Для более точного учета сектором «обслуживания Электронной библиотеки» ведется дополнительный журнал, где учитываются непосредственные обращения пользователей к отдельным программам, поисковым базам, в том числе и обращение к Интернет-ресурсам. Кроме того, эта дополнительная форма учета необходима для изучения использования приобретенных и создаваемых Электронных ресурсов библиотеки, что позволит в будущем осуществлять комплектование библиотеки документами на электронных носителях в строгом соответствии с учебными программами и запросами пользователей Научной библиотеки ТНУ им. В.И. Вернадского.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W
Дата	Эл. Каталог ИРБИС	EBSCO	Авторефераты диссертаций	История Украины	РАН ИНИОН История	РАН ИНИОН Экономика	РАН ИНИОН Философия	Лига	Джарело	Большая Юрид. энциклопедия	Вопросы психологии	Закон во Укр. (Аналит. указат.)	Закон во Укр. (Юрид.)	Мифология	Официальный сайт НБ ТНУ	Реф. журналы ВИННИТИ	Сводный каталог Рос. библиогр.	Прогр. развития парлам. Укр.	Сто имен (Акад. Лудомест)	Учеб. для студ. начальных ку	Электронная библиотека	Броггауз и Эфрон	
26 02.12.03.	22	1	4	3	2	1	2	4	0	0	4	0	0	3	2	0	0	0	0	1	10	0	
27 03.12.03.	11	0	0	8	1	0	0	4	2	1	0	1	1	1	3	0	0	0	0	0	11	0	
28 04.12.03.	15	1	3	4	1	2	0	10	0	0	2	0	0	0	5	0	0	1	0	0	9	0	
29 05.12.03.	20	0	4	5	1	1	1	5	1	1	2	0	1	1	2	1	0	0	0	1	5	0	
30 08.12.03.	7	0	1	5	0	0	0	3	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	
31 11.12.03.	23	1	11	2	0	4	0	6	1	2	2	0	1	0	2	1	0	0	0	0	6	0	
32 12.12.03.	12	2	3	2	0	0	0	2	2	0	2	0	0	1	3	1	0	0	1	0	8	0	
33 15.12.03.	9	1	1	3	1	0	0	5	1	0	0	0	2	2	1	0	0	0	1	0	4	0	
34 16.12.03.	17	0	3	1	0	0	0	7	0	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	3	0	
35 17.12.03.	7	0	3	1	0	1	0	5	0	0	0	0	1	0	4	0	0	0	0	0	6	0	
36 18.12.03.	10	0	2	0	1	1	0	3	0	0	1	1	2	0	3	0	0	0	0	1	8	5	
37 22.12.03.	8	0	1	0	1	0	0	9	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	
38 23.12.03.	6	0	0	1	0	0	0	9	0	0	2	0	1	0	4	1	0	0	0	0	1	1	
39 24.12.03.	6	3	1	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	5	1	

Эта форма учета введена в работу в текущем 2003-2004 учебном году. Анализ статистических показателей позволяет изучить:

- эффективность использования информационно-поисковых ресурсов;
- спрос потребителей информации и соответствие имеющихся ресурсов их потребностям и учебным программам;
- проследить динамичность развития автоматизации библиотечных технологий в области обслуживания читателей.

При недостаточном использовании ресурсов необходимо проводить мероприятия, занятия со студентами, аспирантами, а также преподавателями, которые с 2002

года проводятся только для первокурсников, по их популяризации. К сожалению, большинство из потребителей информации мало или совсем не знакомы с предоставляемыми библиотекой электронными информационными ресурсами, насчитывающими 1 500 000 информационных единиц, в том числе более 20 000 полнотекстовых документов, пользующихся наибольшим спросом.

Следует отметить, что для эффективности дальнейшего развития деятельности библиотек в области автоматизации библиотечных процессов и координации этой работы среди вузовских библиотек необходима разработка унифицированных форм отчетов по созданию и обслуживанию Электронных библиотек. В частности, они должны отличаться описательностью и детализацией данного, конкретного производственного процесса.

Литература

1. Библиографическая работа в библиотеке: организация и методика/ Под ред. О.П. Коршунова. – М.: Книжная палата, 1990. – 255 с.
2. Кузьмин Е.И. Библиотечная Россия на рубеже тысячелетий. Государственная политика и управление библиотечным делом. Смена парадигмы. – М.: Либерия, 1999. – 224 с.
3. Смирнова В.П. Книги, библиотеки и статистика// Библиография. – 2001. – №6. – С. 118-121.
4. Учет основных видов справочно-библиографической работы в универсальной научной (республиканской, краевой, областной) библиотеке: Инструктивно-методические указания. – М., 1977.– 18 с.
5. Шрейдер Ю.А. Библиографическая традиция и автоматизация каталогов// Советская библиография. – 1986. – № 2. – С. 14-22.