

Iīga Rampāne

LUB sistēmbibliotekāre

LUB pieredze lietotāju automatizētā apkalpošanā: problēmas un to risināšana

Lai apmierinātu lietotāju informacionālās vajadzības, bibliotēkas piedāvā jaunus, arvien kvalitatīvākus pakalpojumus. To starp - bibliotēkas lietotāju automatizētu apkalpošanu, kas ir kvalitatīvi jauns lēciens tradicionālās bibliotēkas darbībā.

Bibliotēkas lietotāju automatizētās apkalpošanas procesu būtiski ietekmē:

- bibliotēkas informācijas sistēma un tās iespējas,
- bibliotēkas tehniskās iespējas,
- pamata datu bāzu kvalitāte.

Automatizētās apkalpošanas pamats ir bibliotēkas informācijas sistēma (BIS). Latvijas Universitātes Bibliotēkas (LUB) automatizācijas vēsturē tās ir dažādos laika periodos izmantotas, kvalitatīvi atšķirīgas informācijas sistēmas (IS). No 1992.-2000.g. lietotāju automatizētās apkalpošanas procesu nodrošināja IS ALISE. No 2000.g. LUB kopā ar citām bibliotēkas sadarbības partnerēm - valsts nozīmes bibliotēkām izmanto IS ALEPH500¹.

Automatizētās izdošanas /saņemšanas procesu LUB pirmo reizi uzsāka 1995.g. sistēmā ALISE. Laika posmā no 1991.-1996.g. bibliotēkā tika veidots pamats lietotāju automatizētai apkalpošanai:

- 1) elektroniskajā katalogā tika atspoguļoti jauniegūtie dokumenti un paralēli tika veikta krājuma rekatalogizācija – visu līdz 1990.g. iznākušo Grāmatu krātuves krājuma grāmatu ievadīšana EK;
- 2) lasītāju datu bāzē (DB) regulāri tika iekonvertēti LU 1.kursa studentu dati un veikta citu lietotāju reģistrēšana bibliotēkas abonementā;
- 3) tika iegādāta tehnika – printeri, skeneri un perforēts papīrs pieprasījumu izdrukai;
- 4) veikta lietotāju apmācība, organizējot apmācības lietotāju grupām studiju kursu ietvaros un piedāvājot kvalificētu speciālistu konsultācijas;
- 5) pilnveidota IS ALISE.

Sīkāk procesu neapskatīšu, bet minēšu automatizētās apkalpošanas organizēšanas procesā (1991.-1996.g.) IS ALISE pieļautās kļūdas, kuru sekas ietekmē procesa kvalitāti vēl šobrīd.

¹ 2005.g. LUB sadarbības partneres IS ALEPH izmantošanā – Latvijas Akadēmiskā bibliotēka, Latvijas Kultūras akadēmijas bibliotēka, Latvijas Lauksaimniecības Universitātes Fundamentālā bibliotēka, Latvijas Medicīnas bibliotēka, Latvijas Nacionālā bibliotēka, Latvijas Policijas akadēmijas Fundamentālā bibliotēka, Rīgas Stradiņa universitātes bibliotēka, Rīgas Tehniskās universitātes Zinātniskā bibliotēka.

1. Izdošanas/saņemšanas procesā bija paredzēts iesaistīt tikai grāmatu krājumu, tāpēc periodiskiem izdevumiem sistēmā netika piešķirti atbilstoši svītrkodi un liegta iespēja tos iesaistīt šajā procesā.

2. Mācību grāmatām eksemplāru informācija līdz 1996.g. tika ievadīta pēc bezuzskaites (B/uč aktu) principa – vairākiem eksemplāriem tika piešķirts viens svītrkods. Neizveidojot katram eksemplāram atsevišķu ierakstu DB un nepiešķirot tiem svītrkodus, nebija iespējams šos eksemplārus ne pasūtīt, ne izsniegt IS. Šis faktors bija noteicošais, kāpēc izdošanas/saņemšanas process IS ALISE tika realizēts tikai Grāmatu krātuves krājumam.

3. Veicot eksemplāru inventarizēšanu pirmajos automatizācijas gados, uz grāmatām netika līmēti svītrkodi. 1995.g. izstrādātā svītrkodu izdrukas programma nodrošināja iepriekš sistēmā inventarizēto eksemplāru sarakstu izguvi un svītrkodu izdrukā, taču problemātiski bija uzlīmēt svītrkodus krājuma mobilai daļai. Svītrkodu trūkums būtiski apgrūtināja eksemplāru identificēšanas un apkalpošanu procesu.

Datu konvertācijas laikā no IS ALISE uz ALEPH daļēji izdevās novērst kļūdu sekas, izveidojot dokumentiem eksemplāra ierakstu un piešķirot unikālu svītrkodu. Jāatzīst, ka lielā apjoma un krājuma mobilitātes dēļ, daļa šo ierakstu joprojām vēl nav izredīgēti un ne visiem eksemplāriem ir uzlīmēti svītrkodi.

Ar jaunās IS ALEPH ieviešanu bibliotēka saistīja lielas cerības, jo tā piedāvāja daudz plašākas iespējas sistēmas lietotājiem. Diemžēl ceļš pie „kārotiem labumiem” izrādījās garš un ērkšķains, jo ar sistēmas apgūšanu un iespēju realizēšanu nevedās tik raiti, kā bija cerēts. Lielas pūles un galvenais - laiku bija jāvelta IS iespēju apgūšanai, tās adaptēšanai Latvijas apstākļiem. No vienas puses - sistēmas piemērošanai korporatīvās izmantošanas mērķiem, no otras – atsevišķu, konsorciā iesaistīto bibliotēku tehnoloģiskajām vajadzībām.

Dažādu kā sistēmas, tā arī tehnisko problēmu dēļ, tikai šogad bibliotēkām radās reālas iespējas pakāpeniski sākt automatizēto izdošanas/saņemšanas procesu. Pavasarī LUB sāka procesa testēšanu 4 filiālēs. No 2005.gada 1.septembra visu bibliotēkas filiāļu darbinieki veic Kopkatalogā (KK) atspoguļoto dokumentu izsniegšanu, pagarināšanu un saņemšanas reģistrēšanu sistēmā². Nākošo etapu - attālināto dokumentu rezervēšanu eksperimentālā režīmā LUB plāno sākt 2005.g. decembrī. Šobrīd testa režīmā turpinās procesa pārējo funkciju un izdrukas formu adaptēšana, lietotāju informatīvo materiālu un palīdzības izstrāde, kā arī nepārtraukta dokumentu rekatalogizācija un KK un lasītāju DB datu rediģēšana.

Piedāvājot jaunu pakalpojumu, svarīgi ir apzināties – cik kvalitatīvu pakalpojumu mēs varam piedāvāt šobrīd un, kas ir jāizdara, lai tas kļūtu kvalitatīvāks. Kvalitatīva pakalpojuma nodrošināšanai nepieciešams:

² LUB no 2005.g. 1.septembra -15.novembrim IS ALEPH izsniegti vairāk kā 44000 eks.

- 1.kvalitatīvas lasītāju un kopkataloga DB;
- 2.atbilstošs tehniskais nodrošinājums;
- 3.kvalitatīvi lietotāju informatīvie materiāli un palīdzība, kas integrēta Kopkataloga saskarnē;
- 4.bibliotēku un v/a Kultūras Informāciju Sistēmas (KIS) atbalsta grupas speciālistu – visu korporatīvās sadarbības partneru sapratne un ieinteresētība problēmu risināšanā;
- 5.jaunu iespēju apgūšana un ieviešana praksē.

Veicot lietotāju automatizēto apkalpošanu, pašlaik jāsakaras ar datu bāzu kvalitātes problēmām:

- 1.Vienotā lasītāju DB nepieciešams izrediģēt nepilnīgos lietotāju ierakstus un dzēst lietotāju dubletierakstus.
- 2.Salīdzinoši lēnu notiek arī KK dublešu dzēšana. Ja arī LUB ikgadu likvidē ne mazāk kā 900 dublešu ierakstu, tad KK kvalitāti tas paaugstina minimāli.
- 3.Viena vai dažas lasītāju DB un KK veidotājibibliotēkas neatrisinās šo problēmu. To var izdarīt tikai kopīgiem spēkiem. Jo vairāk pūļu bibliotēkas ieguldīs DB kvalitātes jautājumu risināšanā, jo kvalitatīvāks kļūs bibliotēku pakalpojums.
4. Diemžēl KK atspoguļotā informācija reizēm neatbilst reālai situācijai. Kopkataloga veidošanas un ekspluatācijas principu dēļ, rekatalogizētiem dokumentiem var nebūt atspoguļota to pieejamība visās bibliotēkās, kurās dokuments ir krājumā, ja bibliotēkas nav identificējušas šādus ierakstus. Jāatzīmē, ka lietotāji, kuri ir pieraduši izmantot informācijas tehnoloģijas un uzticēties iegūtai informācijai, var neiedomāties meklēt dokumentu bibliotēkas kartīšu katalogā.
- 5.Atrast dokumentu KK un noteikt tā atrašanās vietu vēl nenozīmē, ka lietotājs varēs to saņemt. Daļai ierakstu eksemplāru statusi neatspoguļo reālo situāciju, jo:

- o nefiksējot krājuma dokumentu izsniegšanu sistēmā, daļa eksemplāru ir izsniegti un nav pieejami,
- o daļai mazpieprasītās literatūras pēc datu konversijas joprojām nav izrediģēta eksemplāru informācija un esošais procesa statuss var būt maldinošs.

Neskatoties uz darbu informācijas rediģēšanā, ko veic bibliotēkas, novērst šīs problēmas tuvākajā laikā manuprāt neizdosies. Tāpēc liela nozīme ir ne tikai lietotāju informēšanai par sistēmas izmantošanas iespējām, bet arī problēmu skaidrojumam.

Lai apkalpošanas process būtu raitāks un pilnīgāks, nepieciešams, lai pēc iespējas vairāk lietotājiem būtu vienotā lasītāju karte VLK vai tās ekvivalenti ar noskenējamu identifikācijas kodu. Nepieciešams izstrādāt struktūrvienību reģistrēšanas kārtību vienotā lasītāju DB, lai nodrošinātu universitātes bibliotēkā svarīgo departamentālo izsniegumu.

8 valsts nozīmes bibliotēku kopkatalogā ir atspoguļota tikai daļa no bibliotēku krājumiem³. Turpinot krājumu rekatalogizāciju, priekšroka jādod lietotāju pieprasīto dokumentu ievadīšanai KK, tādējādi jau iepriekš samazinot dokumentu apjomu, ko, uzsākot visu bibliotēkas krājuma dokumentu automatizētu izsniegšanu, būs nepieciešams ievadīt, veicot ātro katalogizēšanu. Vienlaicīgi pēc iespējas lielākā mērā nodrošinot, ka KK atspoguļotā informācija būs adakvātāka lietotāju pieprasījumam.

Lai atvieglotu lietotājiem informācijas izguvi, nepieciešams:

- pievienot priekšmetus KK ierakstiem,
- atspoguļot KK elektroniskos resursus,
- nodrošināt no KK pieejamu pilniem tekstiem,
- nodrošināt kvalitatīvas lietotāju palīdzības pieejamību kā drukātā, tā elektroniskā veidā,
- ieviest ar universitāšu portāliem vienotu autorizācijas sistēmu,
- integrēt universitāšu portālos meklēšanu Kopkatalogā.

Lietotāju automatizētās apkalpošanas procesu ietekmē arī tehniskās problēmas.

1. Svarīgi ir nodrošināt kopkataloga un lasītāju DB nepārtrauktu darbību, līdz minimumam samazinot to nepieejamību.

2. Vienotā lasītāju DB neparocīgā lietotāju kopējās informācijas ievadīšanas kārtība, sarežģī reģistrēšanas procesu un ir viens no kļūdu cēloņiem. Periodiskās lietotāju datu nobīdes traucē un padara neiespējamu lietotāja autorizēšanos, KK izmantošanu un pakalpojuma saņemšanu.

3. Lietotāju apkalpošanas procesu LUB ievērojami pagarina ne tikai uz eksemplāriem neuzlīmētie svītrkodi, bet arī nekvalitatīvie svītrkodi, kurus nākas aizstāt ar jauniem.

4. Pieredze rāda, ka veiksmīgai procesa organizēšanai nepieciešami papildus datori, svītrkodu nolasītāji un divi dažādi printeri - šaurformāta čeku printeris⁴, lai drukātu pieprasījumus, un A4 printeris, lai drukātu atskaites, atteikumus u.c. paziņojumus, kurus nesūtīs lietotājam pa e-pastu.

Ņemot vērā iepriekšminētās problēmas, jākonstatē, ka, uzsākot automatizēto apkalpošanu, bibliotēka pagaidām nevar piedāvāt lietotājiem kvalitatīvu pakalpojumu, sevišķi - attālinātiem lietotājiem.

Datu bāzu kvalitātes jautājums skar visas bibliotēkas, kas piedalās datu bāzu korporatīvajā veidošanā un izmantošanā. Strādājot vienotā sistēmā, viena tās dalībnieka pieļautā neprecizitāte vai kļūda ietekmē visu sistēmu un tās dalībnieku sniegto pakalpojumu kvalitāti. Tāpēc gribu aicināt kolēģus aktīvāk sadarboties mūsu kopējo problēmu risināšanā. Ceru arī uz lielāku KIS atbalstu bibliotēkas problēmu risināšanā. Informācijas tehnoloģijas mums paver plašas iespējas, taču tikai no mums pašiem ir atkarīgs, cik lielā mērā tās tiks realizētas. Lai mums veicās!

³ LUB tie ir aptuveni 26 % no kopējā krājuma.

⁴ LUB tas ir Epson TMIII printeris.