

НОВЫЕ АВТОМАТИЗИРОВАННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ОМБА БЕН РАН

Т.С. Колерова

Старший научный сотрудник БЕН РАН

С.А. Власова

Ведущий научный сотрудник БЕН РАН

Библиотека по естественным наукам

Российской академии наук, Москва, Россия

Служба межбиблиотечного абонемента (МБА) в системе информационного обслуживания ученых РАН, работающих в области естественнонаучной тематики, была создана в рамках сектора сети специальных библиотек в 1966 г. И уже в те годы МБА для выполнения запросов ученых использовал не только фонды библиотек системы академии наук, но и фонды крупнейших библиотек Москвы. В 1973 г. на базе сектора сети специальных библиотек была создана Центральная библиотека АН СССР по естественным наукам. С тех пор мы функционируем как БЕН РАН, известны во всей России и за ее пределами. В Уставе БЕН РАН одной из основных функций заложено обслуживание и обеспечение ученых научной литературой по каналам межбиблиотечного абонемента.

С 1990 г. МБА БЕН РАН обслуживает примерно 450 абонентов, включающих четыре направления обслуживания абонентов:

- внутрисистемный МБА (ВСА), обслуживающий институты РАН Москвы и Подмосковья;
- академический абонемент, обслуживающий институты РАН на территории России; неакадемический абонемент, обслуживающий любые учреждения России;
- городской абонемент, обслуживающий организации Москвы и Подмосковья.

Отдел МБА всегда стремился как можно более оперативно и в полном объеме удовлетворять запросы абонентов. Поэтому такие показатели, как: полнота и оперативность удовлетворения запросов абонентов были утверждены дирекцией, наряду с приемом запросов и книговыдачей, как показатели, регламентирующие работу ОМБА. И сегодня они являются основными.

Современные экономические условия, в которых ОМБА должен обслуживать ученых, перевели сотрудничество с библиотеками на новые основы: БЕН РАН ежегодно заключает договоры со своими абонентами, которые оплачивают ксерокопирование, электронную доставку документов, использование оригиналов и работу справочно-библиографической службы.

Как упоминалось выше, одним из основных критериев работы ОМБА является оперативность предоставления информации. В связи с этим

сотрудники отдела активно используют современные средства связи, электронные коммуникации и информационные системы.

Чтобы эффективно управлять большим количеством запросов, книговыдачей, контролировать сроки выполнения и возврата документов в 1970-е гг. в работу ОМБА была внедрена автоматизированная система диспетчеризации запросов по МБА, функционирующая на ЕС ЭВМ. Отдел пользовался этой системой более 15 лет, но с внедрением ПК в работу пришли и новые технологии. Для работы на ПК была разработана новая версия системы МБА. В конце 1990-х гг. абоненты БЕН РАН получили возможность передавать свои запросы через Интернет, благодаря разработанной интернет-системе формирования заказов по МБА, использующей электронные каталоги БЕН РАН.

В последние годы стало ясно, что функционирующая многие годы система перестала отвечать современным требованиям, поэтому специалистами нашей библиотеки в 2004 г. была разработана «Автоматизированная система МБА нового поколения». Основные функции системы:

- ввод, корректировка, поиск сведений об абоненте (включая данные о договоре с ним);
- регистрация денежных поступлений от абонента;
- полная диспетчеризация заказов по МБА, полученных по почте и через Интернет;
- распечатка бланков-заказов по МБА для отдела фондов;
- ведение финансовых расчетов с абонентами;
- контроль необработанных, невыполненных, невозвращенных в срок заказов;
- получение всевозможных статистических данных по зарегистрированным в системе заказам.

Информация об абонентах содержит следующие данные: код абонента, название организации, вид взаимоотношений по МБА, фамилию ответственного лица, почтовый и электронный адреса, логин и пароль для входа в интернет-систему, сумму на счету абонента.

ОМБА БЕН РАН заключает комплексный договор со своими абонентами на различные виды библиотечных услуг, включая и электронную доставку документов. В систему вводится необходимая информация о договоре, в том числе сумма кредита (если данному абоненту он предоставляется).

В системе регистрируются денежные поступления от абонентов: сумма и дата поступления. Ведется учет почтовых расходов для каждого абонента. При корректировке любых финансовых расчетов автоматически изменяется и сумма на счету абонента. Заказы от абонентов в БЕН РАН поступают двумя путями:

- 1) абонент формирует заказы в Интернет;
- 2) абонент пересылает традиционные бланки-заказы по почте.

Для формирования и передачи заказов по МБА в БЕН РАН через интернет разработана специальная интернет-система, использующая в своей работе электронные каталоги – журналов и книг. Каталог журналов отражает более 70 тыс. наименований отечественных и зарубежных журналов, поступивших с 1990 г. в фонды Централизованной библиотечной системы (ЦБС) БЕН РАН. Электронный каталог книг содержит более 90 тыс. библиографических описаний отечественных и зарубежных книг (монографий, сборников, трудов конференций и т.п.), поступающих в ЦБС БЕН РАН с 1993 г. Вход в систему формирования заказов обеспечивается переходом по ссылке "Заказ литературы по МБА" с Home Page БЕН РАН (<http://www.benran.ru>) и заданием логина и пароля абонента. Перед тем, как предоставить пользователю возможность формировать новый заказ, система проверяет наличие денег у абонента. Необходимо, чтобы сумма на счету у данного абонента была не меньше виртуальной стоимости заказа (средняя стоимость заказа в системе). В противном случае вход в систему для абонента будет закрыт до тех пор, пока не будет зарегистрировано новое денежное поступление.

Для формирования заказов система предоставляет три режима работы: заказ из каталога журналов, из каталога книг и заказ без использования каталогов. Последний режим необходим в том случае, когда требуемое издание не содержится в каталогах. В данном режиме абонент вводит информацию о заказе в окна специальной HTML-страницы. По правилам работы МБА каждый заказ должен иметь свой номер, который может присваиваться абонентом (если он ведет свою систему номеров) или системой (автоматически). В первом случае система не позволяет вводить заказы с одинаковыми номерами одним абонентом.

Процедура формирования заказа из каталога журналов состоит из последовательного перехода от странице к странице по выбранным гиперссылкам (выбор нужного наименования журнала из алфавитного списка, выбор нужного выпуска). Библиографическое описание выбранного издания (название, год, том, номер), а также шифр хранения вводятся в формирующийся заказ автоматически. Абонент вводит дополнительно уточняющую заказ информацию (например, страницы нужной статьи или ее автора).

Режим "Заказ из каталога книг" позволяет заказывать материалы, найденные в каталоге по достаточно сложным запросам (по словам из библиографического описания изданий, названию, автору, году издания, индексам УДК, ISBN и ISSN, соединенным логическими связками "И", "ИЛИ", "НЕ"). Результатом выполнения запросов является список записей, который выдается на экран порциями (количество записей в порции устанавливается пользователем). Каждая запись представляет собой стандартное библиографическое описание издания. При работе с каталогом в режиме заказа изданий рядом с каждой найденной записью появляется гиперссылка "ЗАКАЗ", переход по которой осуществит формирование заказа для данного издания, аналогично работе с каталогом журналов.

Заказы, сформированные через интернет-систему, автоматически регистрируются в системе. При помощи специальной сервисной программы оператор системы периодически распечатывает вновь поступившие через интернет-заказы и передает их для обработки в отдел МБА.

В настоящее время еще не все абоненты БЕН РАН имеют доступ в Интернет, поэтому часть заказов продолжает поступать в библиотеку по почте на бланках-заказах по МБА. В связи с этим в системе была предусмотрена возможность ввода заказов с поступающих по почте бланков. В этом случае перед вводом очередного заказа система также проверяет наличие необходимой суммы на счету абонента. Для формирования нового заказа система предлагает заполнить необходимые поля.

В том случае, если заказ поступает в систему без шифра хранения, предусмотрен режим шифровки. В этом режиме сотрудник отдела МБА (оператор) вводит шифр хранения БЕН РАН (если издание находится в центральной библиотеке), а также сиглы библиотек, имеющих данное издание. Здесь же отмечается библиотека, в которую передается заказ на выполнение.

Режим перенаправления заказа используется в том случае, если заказанное издание не может быть выдано из фондов той библиотеки, в которую заказ отправлен на выполнение.

При регистрации выполнения заказа система предложит выбрать место выдачи издания, вид выполнения (оригинал, ксерокопия, электронная копия, микрофиша), а также ввести количество страниц копий (если выполнена электронная или ксерокопия). Система автоматически рассчитывает стоимость выполненного заказа, учитывая следующие операции, выполненные с заказом: регистрация поступления через Интернет, срочность, шифровка, место выдачи издания, вид выдачи, количество страниц копий. Сумма на счету абонента уменьшается на величину стоимости заказа. Стоимость операций, которые производятся над заказом, зависят от того, к какому участку МБА БЕН РАН относится абонент. Так, например, для абонентов внутрисистемного МБА платным является только выполнение ксеро- и электронных копий.

Выданные абонентам оригиналы изданий подлежат возврату. Для этой цели предусмотрен режим возврата. Оператор вызывает соответствующий заказ по его номеру и коду абонента и регистрирует возврат.

Если заказ по какой-либо причине не выполнен, в системе необходимо зарегистрировать отказ. Оператор вызывает соответствующий заказ по его номеру и коду абонента и выбирает из списка необходимый вид отказа (оригинал не найден, экземпляр читального зала, временно не доступен, отправлен на уточнение). После регистрации отказа система автоматически формирует сообщение об отказе абоненту для отправки по электронной почте.

Для абонентов, которые не относятся к участку внутрисистемного МБА, в случае отсутствия издания в фондах ЦБС БЕН РАН заказ направляется «по координации» в библиотеку, предположительно имеющую данное издание.

После передачи заказа служба МБА БЕН с ним больше не работает. Этот режим предусмотрен в системе, в нем также формируется необходимое сообщение абоненту, которое направляется ему по электронной почте. В случае отсутствия у абонента электронной почты система позволяет распечатать информацию об отправке заказа по координатам для ее пересылки по обычной почте.

Система предоставляет сотрудникам библиотеки широкий спектр поисково-статистических процедур. По заданным различным характеристикам заказов система находит соответствующие заказы, сообщает, сколько заказов найдено, их суммарную стоимость, общее количество страниц выполненных копий того или иного вида. Система выдает исчерпывающую информацию о найденных заказах: библиографическое описание заказанного издания, какие операции и когда были совершены над заказом, куда отправлен заказ на выполнение, откуда выдано издание, вид выполнения или отказа, стоимость заказа и т.д.

Для проведения финансовых расчетов с абонентами в систему включена специальная процедура, которая определяет стоимость заказов для каждого абонента, выполненных в течение заданного срока. Система содержит сервисные процедуры, позволяющие контролировать выполнение заказов, а также своевременный возврат изданий.

Отличительной особенностью системы является то, что абоненты могут получить через Интернет полную информацию обо всех своих заказах. Заказы для каждого абонента разделены на следующие группы: заказы, принятые к выполнению; выполненные заказы (оригиналы изданий); выполненные заказы (копии); отказы; заказы, перенаправленные в другие библиотеки.

Новая система диспетчеризации запросов является более объемной по количеству операций, но сервис, который предоставляет эта система, является более значимым как для сотрудников МБА, так и для потребителя, заказавшего то или иное издание.