



Gunta Kosīte

# Dokumentu elektroniskā pasūtīšana, rezervēšana un izsnieguma termiņa pagarināšana Valsts nozīmes bibliotēku kopkatalogā

No 2008.gada 16. līdz 26.aprīlim maģistra darba "Dokumentu elektroniskā pasūtīšana/rezervēšana un izsnieguma termiņa pagarināšana Valsts nozīmes bibliotēku kopkatalogā" ietvaros tika veikta Latvijas Universitātes bibliotēkas (LUB) un Rīgas Tehniskās universitātes Zinātniskās bibliotēkas (RTU ZB) lasītāju un darbinieku aptauja par dokumentu elektronisko pasūtīšanu, rezervēšanu un izsnieguma termiņa pagarināšanu. LUB ir pirmā valsts nozīmes bibliotēka, kas saviem lasītājiem 2006.gadā piedāvāja pasūtīt un rezervēt dokumentus, kā arī pagarināt to izsnieguma termiņu Valsts nozīmes bibliotēku kopkatalogā internetā. Tajā pašā gadā šādus tiešsaistes pakalpojumus ieviesa arī RTU ZB.

Pētījumā apkopoti dati no 150 lasītāju (105 LUB un 45 RTU ZB) un 40 bibliotekāru anketām. Lasītāju anketā tika ietverti dažādi ar dokumentu elektronisko pasūtīšanu, rezervēšanu un izsnieguma termiņa pagarināšanu kopkatalogā saistīti jautājumi, kas raksturo viņu attieksmi, viedokli un vērtējumu par šiem pakalpojumiem. Arī bibliotekāru anketā respondentiem vajadzēja izteikt viedokli un vērtēt dokumentu elektronisko pasūtīšanu, rezervēšanu un izsnieguma termiņa pagarināšanu.

Aptauja notika LUB un RTU ZB lasītavās un abonentā. Lielākā aptaujāto grupa (90,3%) bija studenti līdz 25 gadiem.

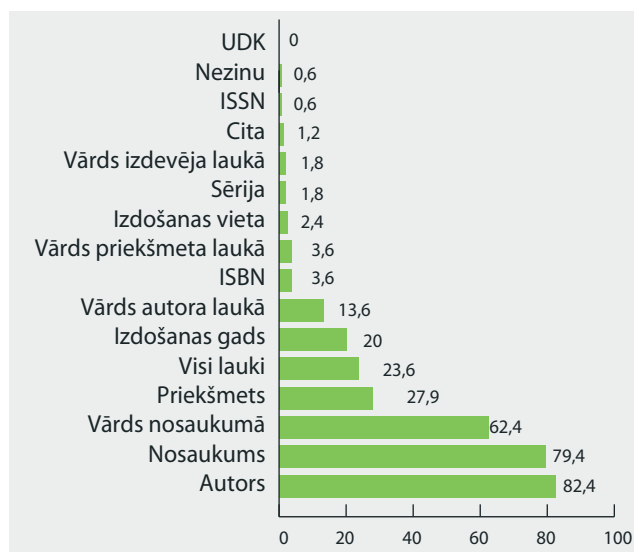
## Lasītāju viedoklis

Visvairāk aptaujāto (42,6% LUB un 43,4% RTU ZB) elektronisko kopkatalogu izmanto dažas reizes mēnesī. Reizi nedēļā kopkatalogu lieto 21,7% LUB un 11,3% RTU ZB lasītāju. Gandrīz katru dienu kopkatalogā ielūkojas tikai 17,4% LUB respondentu, bet neviens no aptaujātajiem RTU ZB lasītājiem. 18,3% LUB un 45,3% RTU ZB lasītāju izvēlējās atbildi "cits variants", ar to saprotot: vienu reizi gadā (6 respondenti), dažas reizes gadā (3 respondenti), vienu reizi semestrī (4 respondenti), pāris reizes semestrī (3 respondenti), kad nepieciešams (4 respondenti), ļoti reti (5 respondenti), neesmu izmantojis (5 respondenti).

Lai veiktu dokumenta pasūtīšanu un/vai rezervēšanu, vispirms nepieciešams informācijas resursu kopkatalogā sameklēt. Respondentiem tika uzdots jautājums par metodēm, kādas viņi izmanto informācijas resursu atrašanai. Populārākā meklēšanas metode ir vienkāršā meklēšana — to parasti lieto 72,7% respondentu. Otra visbiežāk izmantotā metode ir paplašinātā meklēšana, ko izvēlas 29,1% respondentu. 19,4% lasītāju izvēlas meklēšanu vairākos laukos un vairākās datubāzēs, 8,5% aptaujāto izmanto pārlūkošanu, un tikai 3,6% — meklēšanu komandrindā.

Informācijas ieguvē (1.attēls) visvairāk tiek izmantots kritērijs "Autors", kam seko meklēšana pēc informācijas resursa nosaukuma. No aptaujātajiem lasītājiem neviens par meklēšanas kritēriju nav izmantojis UDK indeksus. Tas varētu būt skaidrojams ar lasītāju mazinformatīvu par šo — bibliotēku nozarē visatzītāko — klasifikācijas sistēmu.

### 1.attēls. Informācijas meklēšanas kritēriju izvēle elektroniskajā kopkatalogā



Aptauja ietvēra jautājumus arī par citu elektroniskā kopkataloga piedāvāto iespēju izmantošanu. Rezultātu kārtošanu (pēc autora, nosaukuma, gada) izmanto 40,4% aptaujāto. 42,5% respondentu izmanto iespēju atlasītos rezultātus filtrēt un precizēt (pēc valodas,

izdošanas gada), 22,1% pārskata iepriekšējos meklējumus, 19,7% — iegūto rezultātu saglabā un nosūta uz e-pastu. Kopkatalogā piedāvāto palīdzību meklēšanā izmanto 18,5% aptaujāto, savukārt, meklējuma groza pakalpojumus lieto 15,9% respondentu.

Dokumentu elektroniskās pasūtīšanas pakalpojumu kopkatalogā ar atzīmi "labi" novērtējuši 57,7% LUB un 37,5% RTU ZB lasītāju. Kā ļoti labu šo pakalpojumu atzīst 25,6% LUB un 18,8% RTU ZB, bet vidēju — 14,1% LUB un 37,5% RTU ZB lasītāju. Kopumā respondenti šo bibliotēkas piedāvāto jauno pakalpojumu vērtē atzinīgi. Līdzīga ir situācija ar dokumentu elektroniskās rezervēšanas un izsnieguma termiņa pagarināšanas piedāvājumu — 79% respondentu šos pakalpojumus vērtē pozitīvi.

## Elektroniskā kopkataloga izmantošanas praktiskie aspekti

Lasītāji ir augstu novērtējuši jaunus kopkataloga pakalpojumus, taču kā viņi tos izmanto praktiski? Aptauja rāda, ka iespēju dokumentus pasūtīt elektroniski izmanto 64% LUB un 26% RTU ZB lasītāju. Tas pats vērojams dokumentu rezervēšanā — šo pakalpojumu izmanto 64,5% LUB un 22,6% RTU ZB lasītāju. Dokumentu izsniegšanas termiņu kopkatalogā elektroniski pagarina 64,3% LUB un 47,2% RTU ZB aptaujāto.

Pētījuma rezultāti liecina, ka jaunie kopkataloga pakalpojumi lasītājiem ir ļoti nozīmīgi. Kā galveno ieguvumu respondenti norāda laika ekonomiju (67%). Svarīgs ieguvums ir garantija, ka pasūtīto dokumentu varēs saņemt (39%), kā arī iespēja pārlikt lasītāja kontu un informāciju par savām aktivitātēm (41%).

Respondentu pieredzi elektroniskajā pasūtīšanā ļāva noskaidrot jautājums "Vai Jūs izmantojat citu bibliotēku piedāvāto iespēju elektroniski pasūtīt dokumentus?" — tikai 12,7% aptaujāto atbildēja apstiprinoši, 77,7% atbilžu bija noliedzošas. Respondentu atbildēs norādīts, ka bez LUB un RTU ZB dokumentu pasūtīšana tiek veikta arī Rīgas Ekonomikas augstskolas, Rīgas Juridiskās augstskolas, Vidzemes Augstskolas, Rīgas Centrālās un SIA "Biznesa augstskola Turība" bibliotēkās.

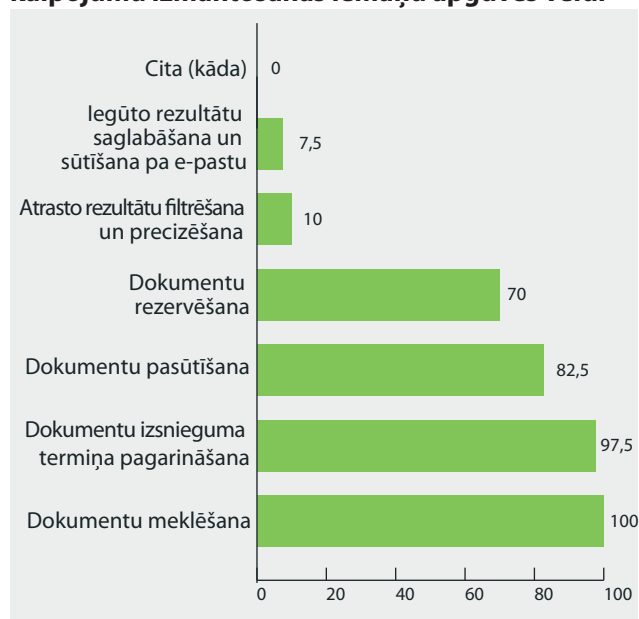
Aplūkojot respondentu sniegtās atbildes uz jautājumu par to, kāda lasītāja kontā atspoguļotā informācija ir vissvarīgākā, redzams, ka lielākajai daļai respondentu īpaši nozīmīgs ir dokumentu izsniegums (80%) — iespēja aplūkot izsniegtos dokumentus, to nodošanas termiņu un kavējuma naudu, ja nodošanas termiņš ir nokavēts. Dokumentu rezervēšanas informācija nepieciešama 53% lasītāju, savukārt, 45% ir svarīgi redzēt savus maksājumus un 40% — skatīt izsniegumu vēsturi.

## Iemaņas — pilnveidojamas, palīdzība — nepieciešama

Pētījumā noskaidrots, kā respondenti apguvuši iemaņas dokumentu pasūtīšanā, rezervēšanā un izsnieguma termiņa pagarināšanā (2.attēls). Pašmācības ceļā šos pakalpojumus apguvuši 62% RTU ZB un 58% LUB respondentu, bibliotēkara konsultācijas izmantojuši 55% LUB un 36% RTU ZB lasītāju. Tas nozīmē, ka bibliotēkaram jābūt kompetentam ne vien lasītāju apkal-

pošanā un e-pakalpojumu izmantošanā, bet arī lasītāju apmācīšanā.

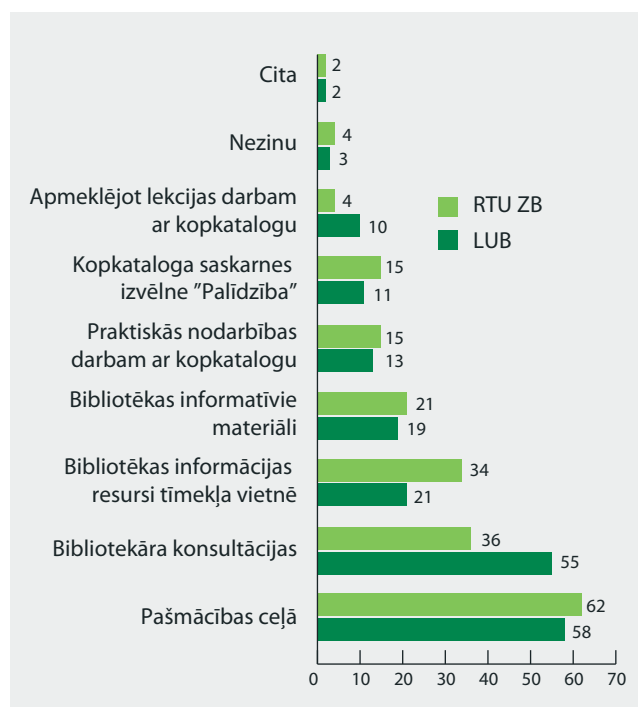
## 2.attēls. Elektroniskajā kopkatalogā pieejamo pakalpojumu izmantošanas iemaņu apguves veidi



Uz jautājumu par izmantotajām apmācību metodēm dokumentu elektroniskajā pasūtīšanā, rezervēšanā un izsnieguma termiņa pagarināšanā visi respondenti atbildēja, ka konsultējušies pie bibliotēkara (100%). 78,1% aptaujāto informāciju guvuši bibliotēkas tīmekļa vietnē, 68,3% izmantojuši iespiestos informatīvos materiālus, 53,7% smēlušies pieredzi lekcijās "Darbs ar katalogu" un 46,3% — praktiskajās nodarbībās "Darbs ar katalogu".

Atbildes, kādos jautājumos pēc palīdzības pie bibliotēkariem vērsās LUB un RTU ZB lasītāji, aplūkojamas 3.attēlā.

## 3.attēls. Respondentu jautājumi bibliotēkariem par elektroniskā kopkataloga izmantošanu



## Lasītāju prasmes izmantot elektronisko katalogu bibliotekāru vērtējumā

Pētījuma ietvaros tika aptaujāti 40 LUB un RTU ZB darbinieki, kuru ikdiena saistīta ar lasītāju apkalpošanu. Visi aptaujātie bibliotekāri atzina, ka ikdienā daudz laika velta, lai palīdzētu meklēt informāciju kopkatalogā.

Raksturojot lasītāju prasmes, 65% aptaujāto bibliotekāru atzina, ka vairumam bibliotēkas apmeklētāju informācijas resursu ieguves iemaņas elektroniskajā kopkatalogā ir vidējas, labas tās ir tikai 32,5% lasītāju. Tāda pati situācija vērojama dokumentu elektroniskajā pasūtīšanā, rezervēšanā un izsnieguma termiņa pagarināšanā. Lasītāji pastāvīgi jāapmāca izmantot kopkatalogu, jāinformē par pieejamajiem apmācību veidiem, mācību un informatīvajiem materiāliem.

Aptaujātie lasītāju apkalpošanas sfēras darbinieki norāda, ka, viņuprāt, lasītājiem visnozīmīgākā elektroniskā kopkataloga piedāvātā iespēja ir atgādinājumu saņemšana pa e-pastu (59%) un dokumentu izsnieguma termiņa pagarināšana (59%), tālāk seko lasītāja konta pārlūkošana (51%) un dokumentu pasūtīšana un rezervēšana (44%). Bibliotekāri uzskata, ka dokumentu elektroniskās pasūtīšanas, rezervēšanas un izsnieguma termiņa pagarināšanas pakalpojumu ieviešana ir būtiski uzlabojusi lasītāju apkalpošanas kvalitāti (1.tabula).

### 1.tabula. Lasītāju apkalpošanas kvalitātes izmaiņas, ieviešot elektronisko dokumentu pasūtīšanu, rezervēšanu un izsnieguma termiņa pagarināšanu

Ieguvumi
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Laika ekonomija (gan lasītājiem, gan bibliotekāriem)</li> <li>• Apkalpošana notiek ātrāk (nemainoties apkalpošanas kvalitātei)</li> <li>• Lai iegūtu informāciju par bibliotēkas krājumu, nav jānāk uz bibliotēku</li> <li>• Iespēja pasūtīt nepieciešamo, nestāvot rindā</li> <li>• Vairāku bibliotēku krājumu pārlūkošana vienlaikus</li> <li>• Iespēja attālināti (tāpēc ērti) pasūtīt un rezervēt dokumentu</li> <li>• Dokumentu saņemšana izdevīgā laikā</li> <li>• Paziņojuma par dokumentu rezervēšanu saņemšana e-pastā</li> <li>• Dokumenta izmantošanas termiņa pagarināšana, nenākot uz bibliotēku</li> <li>• Dokumenta izsniegšanas statusa aplūkošana mājās</li> <li>• Demokrātiska dokumentu rezervēšana</li> <li>• Lasītājs pats izvēlas, kad nākt uz bibliotēku, nenotiek drūzmēšanās pie apkalpošanas galda, kas ievērojami atvieglo bibliotekāra darbu, tas vairs nav tik haotisks</li> </ul>

- Iespēja izmantot visu kopkataloga un datubāzu informāciju
- Iespēja iegūt vairāk informācijas par pieprasītajiem dokumentiem un bibliotēku, kur tie atrodas

#### Problēmas

- Daudzi neprot izmantot elektronisko katalogu (īpaši vecāka gadagājuma apmeklētāji, kuriem bieži vien nav pat vēlēšanās to apgūt)
- Nav pabeigta rekatalogizācija, un visi dokumenti nav redzami kopkatalogā (lasītājs tiek maldināts)
- Nepietiekamas lasītāju prasmes
- Ja lasītājam dokuments ir vajadzīgs, viņš to turēs un maksās kavējuma naudu, līdz ar to dokuments ilgstoši nebūs pieejams citiem
- Gadās, ka tehnisku iemeslu dēļ nav iespējams dokumentu pasūtīt vai rezervēt

Lai nodrošinātu kvalitatīvu lasītāju apkalpošanu, elektroniskajā katalogā atspoguļojams viss bibliotēkas krājums, tāpēc ir svarīgi pēc iespējas ātrāk pilnībā pabeigt retrospektīvo konversiju.

Mūsdienās elektroniskie katalogi nav tikai informācijas resursu izguves instrumentārijs, tie pilda arī informatīvo funkciju, ietver datubāzes un saites uz resursiem. Liela uzmanība pievēršama lasītāju un bibliotekāru apmācībai, izvēršama informācijpratības līmeņa paaugstināšana, jo lasītājs var pasūtīt tikai tos resursus, kurus atrod. Svarīga ir arī apmācību procesa dažādošana (lekcijas, praktiskas nodarbības, iespiestie informācijas materiāli, informācija bibliotēku tīmekļa vietnēs), piedāvājot pašiem izvēlēties meklēšanas iemaņu apgūšanas veidu.

Informācijai par bibliotēku pakalpojumiem, to pieejamību un izmantošanu jābūt ērtai, precīzai un ātri pieejamai. Informatīvajiem materiāliem jābūt īsiem un kodolīgiem, jāsaturs izmantotās leksikas skaidrojumu vai saites uz to.

Elektroniskā kataloga veiksmīgas izmantošanas pamatā ir izglītots un kvalificēts bibliotēkas personāls, laba lasītāju apmācību programma, kā arī kvalitatīvi informatīvie materiāli un krājuma pilnīga pieejamība.

*Raksta tapšanā izmantots maģistra darbs "Dokumentu elektroniskā pasūtīšana/reservēšana un izsnieguma termiņa pagarināšana Valsts nozīmes bibliotēku kopkatalogā", kas izstrādāts Latvijas Universitātes Sociālo zinātņu fakultātes Informācijas un bibliotēku studiju nodaļā 2008.gada pavasarī.*