

*Г.А.Цісецкая, заг. аддзела
абслугоўвання РНТБ*

АПТЫМІЗАЦЫЯ СІСТЭМЫ АБСЛУГОЎВАННЯ ЧЫТАЧОЙ РНТБ НА ПАДСТАВЕ ВЫВУЧЭННЯ IX ПОПЫТУ

Напружаны рытм жыцця, пастаяннае ўскладненне задач, вырашаемых у галіне навукі і вытворчасці, сціслья тэрміны іх выканання ставяць навуковых супрацоўнікаў, спецыялістаў, студэнтаў ва ўсё большую залежнасць ад навуковай інфармацыі, шляхоў і спосабаў аптымальнай арыентацыі ў яе патоках і дакладнага адбору пэўнай яе часткі для паглыбленага вывучэння і паспяховага выкарыстання ў прафесійных мэтах, а значыць, і ў мэтах грамадства. Яны з надзей звяртаюцца ў органы НТІ і бібліятэкі, чакаючы ад іх тэрміновай дапамогі ў адпаведнасці са сваімі асабістымі ўяўленнямі аб іх. Аднак, як паказвае практика, гэтая ўяўлениі значна разыходзяцца з рэальным становішчам рэчаў.

Сёня ў наяўнасці ярка выяўленыя дыспрапорцыі паміж пастаўленымі перад бібліятэкамі мэтамі і рэальнымі магчымасцямі, якія маюцца для іх дасягнення. У першую чаргу размова іде аб матэрыяльным, фінансавым, тэхнічным, кадравым патэнцыялах бібліятэк, іх залежнасці ад кнігавыдавецкай і кнігагандлёвой палітыкі ў рэспубліцы або відавочна недастатковых паўнамоцтвах бібліятэк у справе наладжвання і падтрымкі дзелавых зносін з замежнымі падобнымі арганізацыямі.

Неабходна канстатаваць, што сістэма аблугоўвання, якая склалася да гэтага часу ў большасці буйных навуковых бібліятэк, адстае ад патрабаванняў абанентаў і далёка не ў поўнай меры задавальняе іх патрэбы. З пункту гледжання наведвальнікаў асноўнымі адмоўнымі фактарамі бібліятэчнага аблугоўвання з'яўляюцца: адсутнасць апарату́насці, гібкасці і гарантый ў працэсе задавальнення інфармацыйных патрэб. Вось чаму надзвычай важным для ўсіх комплексных даследаванняў у галіне бібліятэчнай справы сучаснага перыяду з'яўляецца іх арыентацыя на практычны і тэарэтычны аспекты інфармацыйных патрэб.

Бібліятэкары ўсведамляюць, што найбольш поўнае за-
давальненне інфармайных патрэб і найлепшае выка-
рыстанне бібліятэчных фондаў могуць быць дасягнуты толь-
кі пры ўмове колькаснай і якаснай адпаведнасці бібліятэч-
ных фондаў запатрабаванням чытачоў.

Імкненне РНТБ да максімальнага выкарыстання чыта-
чамі яе фондаў знаходзіць сваё адлюстраванне ў развіцці
тых напрамкаў навукова-даследчай і навукова-метадычнай
работы, якія спрыяюць вывучэнню складу чытачоў, іх інта-
рэсаў і попыту, эфектыўнасці дыферэнцыраваных форм іх
абслугоўвання, адпаведнасці фондаў запатрабаванням чыта-
чоў, эфектыўнасці даведачнага апарату і г. д.

Хацелася б перш за ёсё адзначыць даследаванне "Састаў
і выкарыстанне фондаў РНТБ" (1980—1985 гг.), якое легла
ў аснову ёсёй далейшай работы Бібліятэкі па вывучэнню
попыту і складу чытачоў, удасканаленню яе фондаў. Мэта
даследавання — вызначэнне рацыональнага ўзроўню
камплектавання, захавання і выкарыстання літаратуры ў
сувязі з ускладзенай на РНТБ функцыяй дэпазітарнага
захоўвання тэхнічнай літаратуры — была цалкам
выканана.

Праграмай даследавання ставіўся шэраг канкрэтных
пытанняў, што падлягаюць вывучэнню: аб'ём, састаў, ды-
наміка фондаў; ступень іх выкарыстання ў відавым, тэма-
тычным, тыпалагічным, моўным і храналагічным аспек-
такс; адпаведнасць фондаў запытанням спажыўцу па МБА;
аналіз адмоў чытачам; выяўленне дакументаў, якія мала
выкарыстоўваюцца; устанаўленне тэрмінаў захавання роз-
ных дакументаў у фондзе; вывучэнне карыстальнікаў наву-
кова-тэхнічнай літаратуры і іх інфармацыйных запатрабо-
ванияў.

Даследаванне праводзілася ў 3 этапы:

- "Састаў фондаў РНТБ".
- "Дынаміка выкарыстання фондаў".
- "Спажыўцы тэхнічнай літаратуры".

Чытакі попыт не пасіўны ў адносінах да фондаў.
Узнікшы, ён пачынае на іх уздзейнічаць, высвяляючы іх
развіццё. Адсюль выцякае неабходнасць дэталёвага аналізу
складу чытачоў.

Аналізуючы вынікі даследавання кантынгенту чытачоў і сённяшні стан гэтага пытания, трэба адзначыць, што склад абанентаў Бібліятэкі стабілізаваўся і, нягледзячы на пастаяннае павелічэнне колькасці чытачоў, суадносіны паміж асобнымі катэгорыямі і групамі застаюцца амаль без змены. Па ўзросту пераважаюць чытачы 40—49 гадоў (24%), па адукацыі найбольшую колькасць складаюць чытачы з вышэйшай адукацыяй (76%), з незакончанай вышэйшай адукацыяй — 25%. Асноўны кантынгент спажыўцу інфармацыі складаюць інжынерна-тэхнічныя і навуковыя супрацоўнікі (53%). На 17% у парыўнанні з 1982 годам узрасла колькасць індывідуальных абанентаў. Сёння агульная колькасць карыстальнікаў РНТБ складае 14 тысяч.

Важнейшай характарыстикай складу чытачоў з'яўляецца іх занятасць у розных галінах народнай гаспадаркі. Найбольшую группу складаюць чытачы, якія працуяць у галінах прыборабудавання, радыёэлектронікі, энергетыкі, будаўніцтва.

Даследаванне "Комплексная сістэма кіравання якасцю ў РНТБ", якое праводзілася ў 1985—1990 гадах, ставіла мэтай разгледзець комплексныя працэсы працы бібліятэкара, кіравання бібліятэкай і як вынік працы бібліятэкара — аналіз якасці абслугоўвання чытачоў з пункту гледжання бібліятэкара і чытача.

На матэрыялах даследавання быў падрыхтаваны "Пералік мерапрыемстваў па павышэнню якасці бібліятэчнай дзейнасці РНТБ" (сістэма работы без браку; сістэма паказчыкаў дзейнасці Бібліятэкі, вывучэння непрадукцыйных затрат часу чытачоў і г. д.).

Даследаванне "Прычыны ўзнікнення і магчымасці скарачэння непрадукцыйных затрат часу чытачоў у РНТБ" было праведзена ў 1991 годзе. Яно ставіла сваёй задачай прааналізаваць, які час затрачваецца чытачамі на реєстрацыю (запіс у Бібліятэку), пошук неабходнага документа па каталогу, запаўненне бланка трэбавання, заказ дакументаў, чаканне, удакладненне навыкананых патрабаванняў, паўторны заказ, час работы з дакументамі, вяртанне іх у фонд, даведкі ў дзяжурнага. Распрацаваныя і рэалізаваныя рэка-

мендаціі садзейнічалі паляпшэнню якасці абслугоўвання чытачоў.

Эфектыўнасць работы бібліятэкі вызначаецца ступенню задавальнення інфармацыйных запатрабаванняў чытачоў. Вось чаму кожны год у РНТБ праводзіцца тыдзень якасці работы з адмовамі на запыты карыстальнікаў. Іх вынікі абмяркоўваюцца на пасяджэннях метадычнага савета. Адзін раз у паўгоддзе аналізуецца кнігі заўваг і прапаноў чытачоў, якія ёсць ва ўсіх аддзелах. Заўвагі і прапановы чытачоў улічаюцца пры ўдасканаленні бібліятэчных працэсаў і аперацый, якія садзейнічаюць аператыўнаму выкананию патрабаванняў чытачоў. Наогул, якасць абслугоўвання чытачоў складае асноўную тэму "Тыдня якасці", іншымі словамі лакальных, аператыўных навуковых даследаванняў прыкладнога характару, якія ахопліваюць усе аддзелы, што займаюцца абслугоўваннем чытачоў, і праводзяцца 4—5 разоў у год.

На сучасным этапе развіцця буйных навуковых бібліятэкі імкнуща найлепшым чынам арганізаціаць абслугоўванне сваіх абганентаў, не маючы для гэтага дастатковых звестак аб іх, аб успрыманні імі бібліятэкі, адносінах да яе, да прапанаваных ёю паслуг. Аднак можна меркаваць што патрэбу ў карыстянні сучаснымі буйнымі навуковыми бібліятэкамі адчуваюць сёння не толькі іх традыцыйныя карыстальнікі (ІТР, навуковыя супрацоўнікі), але і многія спецыялісты, якія раней не мелі неабходнасці звязацца да іх. Тым не менш, нават карыстальнікі Бібліятэкі, не кажучы аб патэнцыяльных, маюць аб ёй недастаткова інфармацыі. Неабходна добрая рэклама. У такім падыходзе да праблемы бачацца рэзервы памяншэння, а, магчыма, і поўнага знішчэння існуючага цяпер разрыва паміж колькасцю патэнцыяльных і рэальных чытачоў.

Адным з этапаў даследавання з'явілася стварэнне базы даных аб патэнцыяльных абганентах РНТБ — выяўленне шляхам анкетавання дзяржаўных прадпрыемстваў, прадпрыемстваў новых форм уласнасці на тэрыторыі рэспублікі, харктастыка іх па 17 аспектах, вывучэнне іх інфармацыйных патрэб.

Вынікі даследавання дазволілі зрабіць вывад аб неабходнасці широкага рэкламавання магчымасцей РНТБ, яе уні-

кальных фондаў специфічнай дакументацый і іншых выданняў для задавальнення разнастайных патрэб чытачоў. Выкарыстоўваліся газеты ("Белорусский рынок", "Белорусский предприниматель", "Звязда", "Добры вечар", "Беларуская ніва", "Феміда", "Экспресс-контакт интернейшенел"), тэлебачанне, радыё, даведачныя выданні "Предприниматель'93", "Беларусь адміністративная и дэловая", камп'ютэрныя сеткі фірмы "Соло". Быў распрацаўвани таксама фірменны стыль Бібліятэкі.

Разам з tym быў зроблены яшчэ адзін вывод — аб неабходнасці пастаяннага ўкаранення ў практику работы РНТБ новых тэхналогій, што рэагуюць на ўсе зношнія змены сацыяльнага навакольнага асяроддзя, у tym ліку дынаміку інфармацыйных патрэбнасцей.

З мэтай аператыўнага інфармавання чытачоў аб новых паступленнях былі арганізаваны дні інфармацыі. Яны праvodзяцца штотыднёва з 9 да 18 гадзін і прапануюць чытачам усе выданні, якія паступілі за тыдзень, згрупіраваныя па асноўных галінах ведаў. Чытачы маюць магчымасць заказаць убачаныя тут кнігі і часопісы для работы ў чытальных залах або па МВА, копію неабходнага дакумента, папрацаўваць з сістэматычнай картатэкай новых кніг. Гэтую форму супрацоўніцтва з РНТБ актыўна выкарыстоўваюць 220 прадпрыемстваў, арганізацый і ўстаноў горада.

З мэтай задавальнення запатрабаванняў у літаратуры па арганізацыі дзейнасці прадпрыемстваў новых форм уласнасці такой катэгорыі чытачоў як прадпрымальнікі (каля 10%), у РНТБ створана пастаянная выставка "Бібліятэка дзелявога чалавека". На ёй прадстаўлены нарматыўна-заканадаўчыя, метадычныя і іншыя матэрыялы па пытаннях прадпрымальніцтва. Экспазіцыя налічвае больш 400 выданняў, штотыднёва папаўняеца новымі дакументамі, а ўстарэлыя перадаюцца ў аддзелы-фондатрымальнікі. Аўтаматызаваная база даных "Бібліятэка дзелявога чалавека" набываецца зацікаўленымі арганізацыямі ў пастаяннае карыстанне на дыскетах і ў выглядзе раздрукавак асобных раздзелаў (напрыклад, рэдакцый газеты "Белорусский рынок" і акцыянернай страхавой кампаніі "Христианская місія").

Шэраг уласканаленняў быў зроблены ў даведачна-бібліяграфічнай рабоце:

- падрыхтоўка тэматычных бібліяграфічных спісаў і падборак у рэжыме "запыт—адказ", бібліяграфічных паказальнікаў (у тым ліку на ЭВМ), рэкамендацийных спісаў для штотыднёвіка "Белорускій предприниматель";
- выкананне фактаграфічных запытаў аб замежных фірмах (па тэмах, адресах і іншых звестках), афармленне дзелавых лістоў на замежных мовах;
- выкананне фактаграфічных запытаў (пісьмова або вусна) аб вытворцах прадукцыі на тэрыторыі Беларусі і краін СНД;
- выкананне фактаграфічных даведак аб наяўнасці НТД у фондах РНТБ, тэрмінах дзеянічання, адмене, замене дакументаў;
- правядзенне аўтаматызаванага пошуку інфармацыі аб стандартах Міжнароднай арганізацыі па стандартызацыі (ICA), якія дзеянічны;
- устанаўленне індэксу МК вынаходніцтваў па тэме, вызначанай заказчыкам.

У Бібліятэцы ўведзены ў эксплуатацыю і падтрымліваючы ў рабочым стане аўтаматызаваныя базы даных:

"Прамысловасць Беларусі", якая ўключае інфармацыю аб назвах, адресах прадпрыемстваў, выпускаемай імі прадукцыі, іх тэлефонах;

"Міжнародная класіфікацыя вынаходніцтваў" (МКВ), якая ўключае змест 8 тамоў МКВ;

"ДАСТ", якая ўключае апісанні міжнародных стандартоў.

У аўтаматызаваным рэжыме ажыццяўллецца падпіска на перыядычныя выданні, фінансава-статыстычны ўлік работы РНТБ па аказанию платных паслуг прадпрыемствам і арганізацыям рэспублікі.

Праводзіцца работа па стварэнню фрагментаў электроннага каталога па набытай камп'ютэрнай праграме "Бібліятэка". Плануецца з 1994 года начаць увод у электронны каталог айчынных кніг і брашур, НТД, айчынных перыядычных выданняў. Мяркуецца распашуджваць тэматычныя падборкі на дыскетах. Пачата работа па стварэнню базы даных "Чытачы РНТБ" для аўтаматызацыі ўліку чытачоў.

Распрацаваны "Каардынацыйны план РНТВ па аўтаматызацыі бібліятэчных працэсаў на 1994 год" з улікам вопыту іншых буйнейшых бібліятэк рэспублікі.

Навукова-даследчая работа, скіраваная на адшуканне новых, больш дасканальных форм і метадаў абелагоўвання чытачоў будзе праводзіцца і далей.