

# ОПТИМИЗАЦИЯ СИСТЕМЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ЧИТАТЕЛЕЙ РНТБ НАУЧНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ ЛИТЕРАТУРОЙ

Тисецкая Г. А.

Зав. отделом научно-  
технической литературы РНТБ

Степень удовлетворенности читателя библиотечным обслуживанием – главный критерий оценки работы библиотеки, результат, по которому читатель оценивает целесообразность и полезность обращения к ее услугам.

Основные принципы работы РНТБ по библиотечному обслуживанию: полнота информации, которую читатель получает в библиотеке; свободный доступ ко всем видам документов; оперативность их получения; высокая культура обслуживания, осуществляются следующими методами:

1. Формирование достаточно полного подсобного фонда научно-технической литературы, включающего издания за три последних года. Это позволяет удовлетворять запросы читателей в течение пяти минут.

2. Максимальное приближение литературы к читателям и оперативное информирование о новых поступлениях в библиотеку. С этой целью для специалистов предприятий и организаций ежедневно проводятся Дни информации, на которых на бумажном носителе представлена вся поступившая за неделю литература и документация, сгруппированная по отраслям знаний. Дни информации активно посещают представители более 200 предприятий и организаций, причем не только г. Минска, но и других регионов республики. Наибольшее количество приходится на предприятия и организации новых форм собственности – АО, НПП, коммерческие банки, т. е. тех структур, которые не имеют своих библиотек и стремятся получать новую информацию.

Для читателей общего читального зала организуются еженедельно выставки новых поступлений отдельных видов изданий – книг, журналов, реферативных сборников. Ежегодно экспозиция таких выставок меняется до 100 раз.

### 3. Сокращение затрат времени на поиск литературы по теме путем организации тематических выставок.

Основной контингент потребителей информации представляют инженерно-технические и научные работники – 48 % от общего числа читателей. Вместе с тем появились новые категории и группы читателей: частные предприниматели, сотрудники фирм, банков, учащиеся колледжей, лицесов. Увеличилось количество читателей сред руководителей высшего и среднего звена, преподавателей вузов и техникумов, людей, меняющих свою профессию. Ежегодно в библиотеку записывается около 7 тыс. новых читателей, которым необходима самая разнообразная информация.

Учитывая тематику запросов большой группы предпринимателей, студентов и слушателей учебных заведений, бухгалтеров, экономистов, руководителей малого и среднего бизнеса в библиотеке организована постояннодействующая выставка "Библиотека делового человека", позволяющая систематически следить за нормативно-законодательными, методическими и другими материалами по вопросам организации деятельности предприятий новых форм собственности, внешнеэкономической деятельности, менеджменту, рекламе. На выставке представлено свыше 500 экз. изданий, она еженедельно пополняется новыми документами. Издания с выставки можно скопировать, получить полную или частичную подборку материалов выставки на рабочее место. Выставку ежегодно посещают представители более 110 предприятий и организаций, из них более 50 процентов составляют сотрудники предприятий новых форм собственности.

Наряду с постояннодействующей выставкой в библиотеке ежемесячно организуются тематические выставки, рассчитанные на широкий круг потребителей и позволяющие более глубоко ознакомиться с литературой по интересующему вопросу.

4. Предоставление литературы для углубленного изучения на рабочее место посредством межбиблиотечного абонемента (МБА). Любая организация республики, независимо от ведомственной подчиненности, может бесплатно получить во временное пользование книги, брошюры, журналы, издания органов НТИ, включая и издания текущего года. Широко практикуется выполнение тематических запросов по МБА. Переход стран Прибалтики к обслуживанию по МБА на международном уровне, выход бывших союзных республик из рублевой зоны плате-

жей, резкий рост цен на почтовые расходы, платность услуг МБА некоторых библиотек не позволяли нам (РНТБ) на протяжении последних лет выполнять запросы абонентов МБА из других республик бывшего Союза. Вместе с тем количество абонентов МБА нашей республики остается стабильным на протяжении нескольких лет, а количество поступающих запросов неуклонно растет.

Потребность в новых знаниях, новой информации, серьезные изменения в программах школ, техникумов, вузов; появление новых учебных заведений, вообще не имеющих библиотек; необходимость повышения квалификации и смены профессии в условиях безработицы; дорогоизна изданий вызывают приток читателей в библиотеку. Количество читателей общего читального зала систематически увеличивается. Ежедневно читальный зал отечественной научно-технической литературы посещают до 300 читателей, которым выдается в среднем полторы тысячи изданий. Оперативность выполнения запросов – от 2 до 30 минут, высокая культура обслуживания читателей, профессионализм библиотекарей, обеспечение потребностей читателей необходимой литературой привлекают новых абонентов. Читатели имеют возможность оставить на бронеполке литературу сроком на 5 дней, продлить срок пользования литературой по телефону, получить копию необходимого документа.

Вместе с тем возникает целый ряд вопросов, препятствующих достаточноному, качественному и оперативному выполнению запросов абонентов, и которые библиотека не в состоянии решить самостоятельно: выделение библиотеке средств для комплектования литературой в достаточном количестве экземпляров; приобретение персональных ЭВМ для чтения в читальном зале поступающей на CD-ROM литературы и документации; предоставление дополнительных площадей для расширения количества посадочных мест в общем читальном зале, а также создание читального зала периодических изданий; разработка регламентирующих документов, создаваемых Межгосударственным Советом МБА в рамках СНГ для международного обмена необходимой литературой.