

## НАУЧНЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ В РЕСПУБЛИКАНСКОЙ НАУЧНО- ТЕХНИЧЕСКОЙ БИБЛИОТЕКЕ

В библиотеке, как социальном институте, находят отражение тенденции, характерные для развития общества. Сейчас, как никогда прежде, обществу нужна достоверная, оперативно получаемая информация, новые практические и фундаментальные знания. Особое значение для укрепления экономики государства приобретает мобилизация и эффективное использование информационно-библиотечных ресурсов по науке и технике. Для подавляющего большинства специалистов республики, занятых в сфере науки и производства, потребность в научно-технической информации может быть удовлетворена только через библиотеку. Основой эффективной деятельности научно-технических библиотек по удовлетворению информационных потребностей общества является создание благоприятных условий для оптимального формирования информационно-библиотечных ресурсов и рационального их использования.

На протяжении 20 лет РНТБ активно и целенаправленно занимается проблемой повышения эффективности и качества своей деятельности и в этом направлении регулярно проводит локальные научно-исследовательские работы. Для обеспечения единобразия в проведении исследований в различных подразделениях библиотеки, соблюдения единых требований к составлению отчетных материалов разработаны "Методические рекомендации по проведению научно-исследовательских работ в РНТБ" и технологическая карта "Проведение локальных исследований технологических процессов РНТБ". Эти документы позволяют в дальнейшем проводить как сопоставительные анализы деятельности подразделений библиотеки, так и обобщать выводы исследований в рамках всей библиотеки.

В ходе исследования "Динамика формирования и использования фондов РНТБ" (1980 – 1985 гг.) всесторонне проанализирован фонд библиотеки, уточнено ядро его формирования, изучен состав и потребности читателей, а также возможности их информационного обеспечения. Результаты проведенной работы явились базовыми для локальных исследований последующих лет. Итоги исследования опубликованы в сборниках Минского института культуры "Вопросы библиографоведения и библиотековедения. Вып. 5, 7 и тезисах докладов республиканской межотраслевой конференции (Игналина, 25 мая 1986).

Целью исследования "Комплексная система управления качеством биб-

лиотечной деятельности РНТБ" (1986 — 1990 гг.) была не столько теоретическая разработка проблемы, сколько выработка конкретных рекомендаций по улучшению качества обслуживания читателей, увеличению эффективности деятельности библиотеки и ее подразделений, получению дополнительных конечных результатов при данном объеме затраченных библиотечных ресурсов. Создана блок-схема управления качеством деятельности РНТБ с учетом конкретных условий ее деятельности. Эта блок-схема явилась базой для создания перечня мероприятий по улучшению качества работы на всех участках РНТБ. При разработке системы контроля за качеством деятельности библиотеки акцент был направлен на

- выявление и оперативное устранение причин, вызывающих отклонения в технологии выполнения работ на всех этапах технологических циклов;
- повышение ответственности работников всех уровней за качество выполняемых ими процессов и операций;
- внедрение мероприятий, обеспечивающих скоординированные действия всех подразделений, участвующих в технологических процессах, с целью поддержания необходимого уровня технологической дисциплины.

Итоги исследования опубликованы в сборниках "Научные и технические библиотеки СССР", 1989, №1 и 1991, №4.

В течение 10 лет после окончания данного исследования в РНТБ работала диспетчерская группа по контролю за соблюдением технологической дисциплины. Она была создана для практического внедрения разработанных в его ходе рекомендаций и способствовала оперативному решению проблем повышения качества обслуживания и совершенствования технологии библиотечного труда.

Составной частью комплекса мероприятий по созданию системы управления качеством является регулярное проведение "Недель качества" или локальных исследований различных технологических процессов. Такие мероприятия в РНТБ проводятся ежеквартально. Это изучение таких традиционных направлений библиотечной работы, как проверка сохранности фонда, анализ качества ведения справочно-библиографического аппарата. Особое внимание уделялось вопросам качества формирования фонда различными видами документов, анализу полноты комплектования изданий по науке и технике, вышедшими в свет на территории Беларуси, пересмотру репертуара получаемых иностранных периодических изданий с учетом результатов изучения информационных потребностей в зарубежных изданиях специалистов республики. Несколько раз возвращались к анализу работы с отказами, качества проведения тематических выставок; не остались без внимания вопросы повышения качества подготовки тематических библиографических списков, организация работы МБА, проведения в библиотеке массовых мероприятий.

Большое значение в наше время имеет формирование общественной репутации библиотеки, создание ее положительного имиджа, что, в первую очередь, зависит от оценки труда непосредственно читателями. Основные тре-

бования пользователей к библиотеке - надежность и культура обслуживания. Основными показателями оценки надежности обслуживания абонентов библиотеки являются: полнота и оперативность обслуживания, степень удовлетворения запросов. Коэффициент сэкономленного времени является важнейшим показателем качества обслуживания. Чем меньше время ожидания выполнения запроса, тем, при прочих равных условиях, выше уровень обслуживания читателей.

В связи с этим неоднократно изучались причины и возможное сокращение непроизводительных затрат времени читателей РНТБ. В связи с различной нагрузкой на обслуживание исследование проводилось в разное время года: летом и зимой. Во всех обслуживаемых подразделениях библиотеки осуществлялись замеры времени, расходуемые читателями на регистрацию, поиск нужного издания по каталогам, заполнение листков читательского требования, заказ изданий, выполнение запросов, уточнение невыполненных требований, повторный заказ, работу с изданиями, их возврат, консультации у дежурного библиотекаря. Определялось суммарное время присутствия читателя в библиотеке и среднее время на выполнение каждой из перечисленных операций. Замерялись показатели оперативности обслуживания на различных пунктах обслуживания, выявлялись причины непродуктивных затрат времени читателей. Оперативность обслуживания можно увеличить за счет сокращения сроков поиска по каталогам, заполнения требования, ожидания заказанного издания. Сокращение любого интервала времени на операции, осуществляемые читателями, повышает эффективность обслуживания, т. е. позволяет сохранить не только читательское время и хорошее настроение, но и ценность информации, которая теряется от несвоевременного получения.

Повышение эффективности культуры обслуживания направлено на улучшение как предметной, так и личностной форм ее проявления.

Основными показателями оценки предметной формы культуры обслуживания являются: организация прогрессивных методов обслуживания, внедрение новых информационных технологий, дополнительных библиотечных услуг; эстетическое оформление фонда, помещений обслуживания.

Личностную форму культуры обслуживания характеризуют: профессиональное мастерство сотрудников, которое непосредственно влияет на качество обслуживания специалистов, уровень справочно-консультативной работы; этика, стиль взаимоотношений читателя и библиотечного работника.

Выявление направлений улучшения культуры обслуживания потребовало неоднократного изучения качества обслуживания индивидуальных и коллективных пользователей во всех подразделениях РНТБ. В процессе исследования использовались методы системного и сравнительного анализа, экстраполяции, социологических исследований (анкетирование и интервьюирование), а также статистико-аналитический метод выборочного исследования.

В связи с внедрением в деятельность РНТБ новых технологий, кроме общебиблиотечного пересмотра систем комплектования, каталогизации и об-

служивания, осуществлялось изучение системы информирования пользователей об электронных ресурсах РНТБ, проводился анализ рубрикатора, применяемого для классификации нормативно-технических документов.

Все локальные исследования завершаются разработкой конкретных рекомендаций. Четко налаженный контроль за внедрением результатов исследований в практику подразделений является одной из важнейших предпосылок достижения положительных конечных результатов. В библиотеке действует "Положение о системе контроля за соблюдением технологической дисциплины в РНТБ", закрепляющее внутриотдельский и межотдельский контроль проводимых мероприятий на всех уровнях.

Одной из основных задач РНТБ является оказание методической и практической помощи научно-техническим библиотекам, информационным, патентным службам, службам стандартизации предприятий и организаций, которые находятся на территории республики, независимо от их ведомственной принадлежности. Повышение квалификации специалистов осуществляется путем проведения семинаров, школ библиотечного опыта, оказания групповых и индивидуальных консультаций, других мероприятий; проведения практических конференций по актуальным вопросам библиотечной деятельности; разработки и издания инструктивно-методических материалов.

Библиотека прилагает все усилия по расширению круга организаций, пользующихся методической помощью РНТБ; регулярно и целенаправленно проводится работа по выявлению потенциальных пользователей с использованием различных методов, в том числе и социальной психологии. Ежегодно проводится анализ предприятий и организаций, обратившихся за услугами в библиотеку, а также изучается эффективность методических услуг, предоставляемых пользователям. Создана БД "Методист", которая включает 820 записей о предприятиях, организациях, учреждениях, имеющих НТБ, информационные, патентные службы и службы стандартизации и пользующихся методической помощью РНТБ. Эта база обеспечивает возможность широкого поиска сведений о предприятиях.

По поручению Государственного комитета по науке и технологиям Республики Беларусь и БелИСА РНТБ провела 3 научно-исследовательских работы республиканского уровня. Цель их — выявление фондов научно-технической литературы и других документов, имеющихся в крупнейших научных и вузовских библиотеках, научно-технических библиотеках, службах информации, стандартизации и патентных службах предприятий и организаций республики; изучение состояния информационно-библиотечных ресурсов по науке и технике, новым и высоким технологиям; определение наиболее эффективных путей их формирования. Это "Исследование современного состояния информационно-библиотечных ресурсов по науке и технике в Республике Беларусь и разработка рекомендаций по их использованию" (1997 г.); "Исследование проблем и перспектив формирования информационно-библиотечных ресурсов по науке и технике в Республике Беларусь" (1998 г.). Материалы обоих исследований легли в основу выступления сотруд-

ников РНТБ на международной научно-практической конференции "Інфармацыйныя рэсурсы бібліятэк і іх кадравае забеспячэнне" (Мінск, 23 – 26 мая 2000 г.) и опубликованы в сборнике тезисов. В 1999 г. проведено исследование "Определение приоритетных направлений развития и информационных функций научно-технических библиотек Республики Беларусь по удовлетворению информационных потребностей специалистов науки и техники".

Объектом последнего исследования явились научно-технические библиотеки и информационно-аналитические службы Беларуси. Целью работы была разработка модели оптимизации информационных функций научно-технических библиотек и информационных служб республики по информационно-библиотечному обеспечению специалистов науки и производства, выявление существующих проблем, определение наиболее эффективных путей удовлетворения информационных потребностей специалистов научно-технической сферы на основе совершенствования традиционных и внедрения новых компьютерных технологий.

Результатом исследования явился аналитический обзор состояния работы информационно-аналитических служб региональных центров, министерств и ведомств, предприятий и организаций республики по удовлетворению информационных потребностей пользователей научно-технической сферы. В ходе исследования подготовлен целый ряд документов республиканского масштаба, в том числе "Методические рекомендации по совершенствованию информационно-библиотечного обеспечения научно-техническими библиотеками специалистов республики", "Основные направления деятельности НТБ и НТИ", "Проект программы построения концепции современной научно-технической библиотеки".

Библиотека – живой организм с постоянно меняющимися процессами. До тех пор, пока она функционирует, существует необходимость и возможность совершенствования ее деятельности как отдельных операций, так и целых направлений. И чем детальнее анализируется создавшаяся ситуация, тем дальше отодвигаются границы завершения этой работы, возникают все новые вопросы, требующие решения.