

**Маркова А.А.**

*РНТБ Беларуси*

## **Научные исследования в РНТБ**

РНТБ Госкомитета по науке и технологиям Республики Беларусь (ГКНТ РБ) является держателем наиболее полных в стране информационных ресурсов по науке и технике, национальным хранилищем отечественной и зарубежной научно-технической литературы, патентных, нормативно-технических документов по стандартизации и промышленных каталогов. Для подавляющего большинства специалистов республики, занятых в сфере науки и производства, потребность в научно-технической информации может быть удовлетворена только через РНТБ и ее областные филиалы.

Одно из основных направлений деятельности РНТБ – выполнение прикладных научных исследований и разработок, направленных на совершенствование методов и форм библиотечного, справочно-библиографического и информационного обеспечения научной, инновационной и производственной деятельности в Республике Беларусь.

РНТБ регулярно проводит локальные научно-исследовательские работы в целях повышения эффективности и качества своей деятельности. Для обеспечения единства 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 проводить сравнительные анализы деятельности подразделений 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 работы стали базой для последующих локальных исследований.

Целью исследования «Комплексная система управления качеством библиотечной деятельности РНТБ» (1986–1990 гг.) была не столько теоретическая разработка проблемы, сколько выработка конкретных рекомендаций по улучшению качества обслуживания читателей, повышению эффективности деятельности библиотеки и ее подразделений, получению дополнительных конечных результатов. Для практического внедрения рекомендаций, разработанных в ходе исследования, после его завершения в РНТБ в течение 10 лет работала диспетчерская группа по контролю за соблюдением технологической дисциплины. Ее деятельность способствовала оперативному решению проблем повышения качества обслуживания и совершенствования технологии библиотечного труда.

Составной частью комплекса мероприятий по созданию системы управления качеством является регулярное проведение локальных исследований различных технологических процессов. Подобные мероприятия в РНТБ организуются ежеквартально. Это, например, изучение сохранности фонда, анализ качества ведения справочно-библиографического аппарата. Особое внимание уделяется качеству формирования фонда различными видами документов, анализу полноты комплектования изданиями по науке и технике, вышедшими в свет на территории Беларусь, пересмотру репертуара получаемых иностранных периодических изданий в соответствии с результатами изучения информационных потребностей специалистов республики в зарубежных изданиях. Несколько раз мы возвращались к анализу работы с отказами, качества проведения тематических выставок; не остались без внимания деятельность МБА, подготовка тематических библиографических списков, проведение массовых мероприятий в библиотеке.

В наше время большое значение придается формированию положительного имиджа библиотеки, что в первую очередь зависит от оценки ее деятельности читателями. Основные требования пользователей – надежность и культура обслуживания. Показателями надежности обслуживания являются полнота, оперативность и степень удовлетворения запросов. Важнейший показатель качества обслуживания – сэкономленное время. Чем короче ожидание выполнения запроса (при прочих равных условиях), тем выше уровень обслуживания читателей.

В связи с этим в РНТБ неоднократно изучались причины возникновения и возможности сокращения непроизводительных затрат

времени. Во всех обслуживающих подразделениях замерялось время, расходуемое читателями на регистрацию, поиск нужного издания по каталогам, заполнение требований, 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. Выяснилось, что оперативность обслуживания может быть увеличена за счет сокращения времени на поиск нужного издания по каталогам, заполнение требования, ожидание заказанного издания. Сокращение времени на любые операции, осуществляемые читателями, повышает эффективность обслуживания, т.е. позволяет сохранить не только время и хорошее настроение читателя, но и ценность информации, которая снижается из-за несвоевременного получения.

В связи с внедрением новых технологий в деятельность РНТБ пересмотрены технологии комплектования, каталогизации и обслуживания, изучена система информирования пользователей об электронных ресурсах РНТБ, проанализирован рубрикатор, применяемый для классификации нормативно-технических документов.

Все локальные исследования завершаются разработкой конкретных рекомендаций. Четко налаженный контроль за внедрением результатов исследований в практику библиотечных 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.

В 1997–1998 гг. РНТБ по поручению ГКНТ РБ провела две научно-исследовательские работы республиканского уровня «Исследование современного состояния информационно-библиотечных ресурсов по науке и технике в Республике Беларусь и разработка рекомендаций по их использованию» и «Исследование проблем и перспектив формирования информационно-библиотечных ресурсов по науке и технике в Республике Беларусь». Их цель – оценка состояния фондов научно-технической литературы и других документов, имеющихся в крупнейших научных, научно-технических и вузовских библиотеках, службах

информации, стандартизации и патентных службах предприятий и организаций республики; изучение состояния информационно-библиотечных ресурсов по науке и технике, новым технологиям; определение наиболее эффективных путей их формирования.

В результате исследований подготовлены следующие документы: аналитический обзор «Современное состояние информационно-библиотечных ресурсов по науке и технике в Республике Беларусь, сосредоточенных в НТБ», «Методические рекомендации по эффективному использованию информационных ресурсов научно-технических библиотек», «Предложения по улучшению деятельности НТБ Беларусь», «Предложения по формированию Государственного фонда нормативно-технических документов Республики Беларусь, его структуре, порядку комплектования и использования», «Предложения по формированию Государственного патентного фонда и других патентных фондов Республики Беларусь, их структуре, порядку комплектования и использования», «Предложения по созданию системы патентной информации и формированию сети патентных фондов Республики Беларусь», «Предложения по формированию информационных ресурсов по науке и технике в Республике Беларусь», а также «Справочник-путеводитель по информационно-библиотечным ресурсам по науке и технике Республики Беларусь».

Подготовка последнего вызвана необходимостью более полного информирования об имеющихся в республике информационно-библиотечных ресурсах в целях их эффективного использования и удовлетворения информационных потребностей специалистов науки и производства. В справочнике-путеводителе отражены сведения о фондах научно-технической литературы и документов, сосредоточенных в библиотеках республиканского и областного значения, библиотеках вузов, готовящих специалистов по инженерно-техническим специальностям, библиотеках системы Национальной академии наук Беларусь, а также о фондах технической литературы и документов в организациях и на предприятиях различных регионов Беларусь.

Справочник-путеводитель содержит данные о фондах 454 предприятий, организаций, учреждений республики (в их числе 340 библиотечных фондов), о 255 фондах нормативно-технических документов и 54 патентных фондах. Издание снабжено алфавитным указателем полных и сокращенных названий предприятий, организаций, учреждений, включенных в справочник; указателем библиотек, патентных фондов, фондов нормативно-технических документов; указа-

зателем основной тематики комплектования фондов; географическим указателем, указателем сокращений. Справочник поможет рациональному использованию имеющихся в республике совокупных информационных ресурсов для многоаспектного и оперативного информирования специалистов науки и производства.

В 1999 г. РНТБ по поручению ГКНТ РБ продолжила работу в этом направлении и провела исследование «Определение приоритетных направлений развития и информационных функций научно-технических библиотек Республики Беларусь по удовлетворению информационных потребностей специалистов науки и техники». Объектом исследования явились научно-технические библиотеки и информационно-аналитические службы Беларуси, а целью – разработка модели оптимизации информационных функций НТБ и служб НТИ 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.

Результаты исследования позволили оценить современное состояние НТБ предприятий и организаций; определить перемены в их деятельности, обусловленные внешними и внутренними факторами, выявить основные этапы реализации целей информатизации библиотек; составить «Перечень организаций и предприятий Беларуси, оказывающих информационные и информационно-аналитические услуги», разработать «Методические рекомендации по совершенствованию информационно-библиотечного обеспечения НТБ специалистов республики», «Основные направления деятельности НТБ и НТИ». Кроме того, создан «Проект программы построения концепции современной научно-технической библиотеки», для выполнения которой предстоит разработать комплекс мероприятий и механизм реализации идей по реформированию научно-технических библиотек Беларуси.

РНТБ является республиканским научно-методическим центром для НТБ, органов НТИ патентных служб, служб стандартизации предприятий и организаций. Поэтому одна из основных задач библиотеки – оказание методической и практической помощи всем этим организациям и службам независимо от их ведомственной принадлежности.

Круг организаций, пользующихся методической помощью РНТБ, постоянно расширяется. Библиотека ежегодно анализирует состав специалистов предприятий и организаций, обратившихся за услугами, а также изучает эффективность своих методических услуг. В РНТБ создана БД «Методист», которая обеспечивает возможность широкого поиска сведений о предприятиях, организациях, учреждениях, чьи НТБ, информационные патентные службы и службы стандартизации пользуются методической помощью РНТБ (свыше 800 записей). Параллельно создана рабочая БД «Потенциальные пользователи», отражающая сведения более чем о 800 предприятий, с которыми в ближайшее время РНТБ планирует установить рабочие контакты.

Внедрение новых компьютерных технологий открывает перспективы для превращения РНТБ в современный информационный центр, способный предоставить практически неограниченный доступ каждому жителю Беларуси к республиканским и мировым информационным ресурсам.

В будущем РНТБ предстоит продолжить изучение проблемы рационального использования информационно-библиотечных ресурсов посредством анализа состава реальных и потенциальных пользователей и их потребностей в научно-технической информации.

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 конкретная ситуация, тем дальше отодвигаются границы завершения этой работы, возникают новые вопросы, требующие решения.