

Тисецкая Г.А.

RНТБ Беларуси

Новые технологии в обслуживании читателей

Основная задача РНТБ Беларуси – удовлетворять потребности пользователя в информации, делать ее доступной, полной и оперативной. К нам по-прежнему обращаются за книгой, журналом, газетой, но уже просят издания на CD-ROM, дисках; пользователи хотят получать документы по электронной почте, владеть информацией о мировых ресурсах.

Основными потребителями фондов являются, как и ранее, высококвалифицированные специалисты различных отраслей народного хозяйства республики, преподаватели вузов, научные работники. Но мы выделяем и такие группы пользователей, как работники администрации, предприниматели, специалисты, пытающиеся переквалифицироваться. Постоянно растет число пользователей-студентов, чьи информационные потребности также претерпели значительные изменения, вызванные реформой образования, появлением значительного количества новых курсов и специальностей. К нашему великому сожалению, мы вынуждены ограничивать прием в общий читальный зал студентов начальных курсов из-за отсутствия площадей для создания большего числа читальных залов.

Существенно изменилась и тематика запросов: наиболее популярны бизнес, социология, экология, право, вычислительная техника.

Изменение состава и информационных потребностей читателей привели к расширению круга предоставляемых услуг, изменению технологии их производства и структуры обслуживания. Увеличение запросов на экономическую и правовую информацию, которые уже нельзя выполнить с помощью обычных картотек и изданий, потребовало приобретения юридических баз данных. В 1998 г. РНТБ приобрела БД нормативно-правовых актов Республики Беларусь «Советник», а в 1999 г. – БД «Эталон», разработанную Национальным центром правовой информации Республики Беларусь; эта БД содержит законодательные и нормативные акты, международные договоры, решения местных органов управления. Еженедельная актуа-

лизация БД позволяет достаточно полно, оперативно и качественно удовлетворять потребности пользователей в нормативно-правовой информации.

Ежегодно по запросам предприятий и организаций выполняется более 200 справок о наличии документов, изменениях и дополнениях к ним, источниках опубликования; более 1,5 тыс. посетителей самостоятельно работают с БД в читальном зале.

Растущий интерес пользователей к Российскому законодательству обусловил приобретение юридических баз данных РФ. Получаемые на CD-ROM периодические издания «Бизнес и право», приложение к журналу «Юридический мир» удовлетворяют читателей не в полной мере. Сейчас прорабатывается вопрос о приобретении полнотекстовой юридической БД «Гарант», включающей более широкий спектр документов со значительным хронологическим охватом и возможностью последующей актуализации.

Полнотекстовые электронные документы также доступны нашим пользователям. В настоящее время в фонде отечественной научно-технической литературы насчитывается около 2 тыс. CD-ROM и дисков, поступивших в качестве приложений к книгам и журналам, а также в виде самостоятельных изданий. Выделено место для работы читателей с компакт-дисками, широко практикуется копирование с электронных носителей на дискету, CD-ROM. Завершается работа по описанию всех имеющихся электронных документов для включения в БД «Электронные ресурсы РНТБ». Ее размещение на веб-странице РНТБ позволит пользователям более целенаправленно и оперативно осуществлять поиск необходимых документов, будет способствовать привлечению новых читателей в библиотеку, более активному использованию фондов.

Максимальная полнота удовлетворения запросов читателей невозможна без организации доступа к внешним информационным ресурсам и в частности к Интернету. Благодаря участию РНТБ в Программе IATR (*Inter Access and Training Program* – Доступ к Интернету и обучающие программы) наши читатели имеют возможность бесплатно работать с ресурсами сети.

Большой интерес пользователей к мировым информационным ресурсам потребовал введения предварительной записи для работы в Интернете и ограничения времени доступа до одного часа в день. Возможности выбрать удобное для себя время, скопировать на дискету нужный материал, вести личный файловый архив привлекают

все большее число пользователей, и рабочее место читателя для выхода в Интернет в зале новых поступлений не существует в течение всего рабочего дня (9 часов).

Совершенствование методов работы и средств доступа к электронным документам – основа повышения уровня информационного обслуживания. В этой связи на первое место выдвигается проблема предоставления информационных ресурсов РНТБ удаленным пользователям. Электронная доставка документов становится одним из важнейших элементов межбиблиотечного взаимодействия, поэтому в библиотеке начата работа по автоматизации процессов МБА. Установление электронной связи с удаленными пользователями и фондодержателями, завершение работы по созданию республиканского сводного электронного каталога позволят более полно удовлетворять запросы, ускорят поиск и получение необходимых документов, отсутствующих в фонде РНТБ.

Внедрение с 2002 г. новых технологий заказа и выдачи изданий в читальных залах сократит затраты времени пользователей на поиск и получение литературы, уменьшит количество отказов, улучшит условия работы читателей.

Использование новейших компьютерных технологий и средств телекоммуникаций позволит РНТБ и в дальнейшем расширять сферу информационно-библиографических услуг.