

---

---

Сантарович А. В.

## **Система информационно-библиотечного обслуживания пользователей ЦНБ НАН Беларуси**

Статья раскрывает опыт ЦНБ НАН Беларуси по созданию системы обеспечения ученых научной информацией на основе сочетания традиционных и автоматизированных форм информационно-библиотечного обслуживания.

В своей деятельности библиотеки ориентируются на максимальное удовлетворение интересов пользователей.

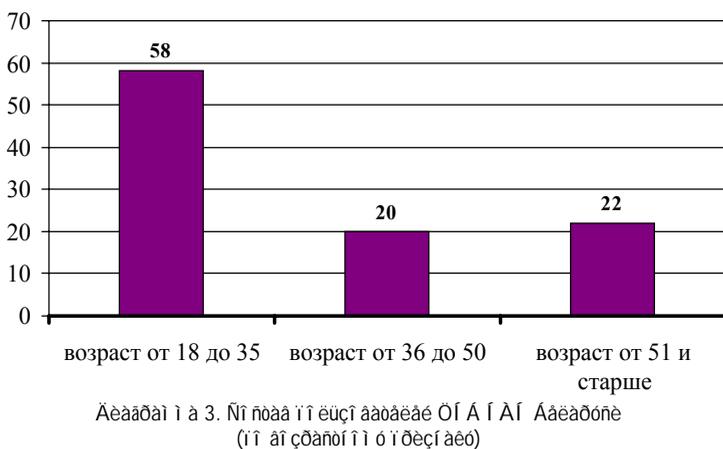
На современном этапе развития общества научная библиотека должна не только обеспечивать надлежащее качество предоставляемых информационно-библиотечных услуг, но и изыскивать новые пути и формы для привлечения большего числа пользователей, изучать спрос, учиться его прогнозировать.

Достаточно часто, имея универсальный фонд документов, библиотеки все же ориентированы на обслуживание определенной группы пользователей. В научных библиотеках, в числе которых Центральная научная библиотека им. Я. Коласа НАН Беларуси (ЦНБ НАН Беларуси), это, прежде всего, – ученые и специалисты республики.

В ЦНБ НАН Беларуси выделено четыре основные категории пользователей: научные сотрудники и преподаватели (26 %); специалисты с высшим и средним специальным образованием (37 %); аспиранты (10 %); студенты (27 %) (диаграмма 1).

По отраслевой принадлежности читатели, интересы которых связаны с естественными науками, составляют 39 %; гуманитарными – 44 %; техническими – 17 % (диаграмма 2).





Качество информационно-библиотечного обслуживания пользователей зависит от состава фондов Библиотеки. Структуру фонда ЦНБ НАН Беларуси в отраслевом аспекте можно представить следующим образом: естественные науки – 35 %; гуманитарные науки – 30 %; технические науки – 21 %; медицинские науки – 2 %; сельскохозяйственные науки – 1 %; литература общего содержания – 5 %; художественная литература – 6 % (диаграмма 4).

Приведенные данные подтверждают соответствие ЦНБ НАН Беларуси статусу республиканского депозитария литературы по естественным и точным наукам. В то же время ее фонд является одним из наиболее полных фондов национальных научных документов универсального профиля и крупнейшим в Республике Беларусь собранием иностранной научной литературы.

По составу фонд Библиотеки представлен следующими видами документов: книги и брошюры – 49 %; периодические издания – 45,8 %; спецвиды литературы (отчеты, стандарты, каталоги, карты, диссертации, микроформы и др.) – 1,5 % и др. Иностранские издания составляют 31% от общего количества фонда.

Новые информационные технологии открыли библиотекам большие возможности в сфере обслуживания пользователей. Автоматизированная библиотечная система БИТ-2000и в ЦНБ НАН



- БД читателей, содержащая сведения о читателях Библиотеки;
- контрольной БД, отражающей в режиме реального времени состояние запрошенных экземпляров документов (выдан по абонементу, в читальном зале, отказ и т. д.);
- БД статистики, в которой накапливаются статистические данные по соответствующим показателям, характеризующим процесс обслуживания.

Посредниками между потребителем и документным фондом являются сотрудники читальных залов и абонемента. Сфера их деятельности – организация квалифицированного обслуживания с использованием различных источников информации. Отраслевые читальные залы, абонемент, читальный зал периодических изданий располагают подсобными фондами документов, которые успешно удовлетворяют запросы пользователей Библиотеки.

Комплектование подсобных фондов научных читальных залов ЦНБ НАН Беларуси осуществляется по отраслевому принципу: комплекс естественных наук и медицина; комплекс технических наук и транспорт; комплекс гуманитарных наук, диапазон которых весьма широк: от изданий по общим вопросам науки до произведений художественной литературы. Подсобные фонды укомплектованы не только документами по отраслевым дисциплинам, но и имеют в своем составе универсальные энциклопедии, словари, справочники, а также периодические издания, газеты, микроформы. В процентном соотношении состав подсобного фонда отдела обслуживания читателей можно представить следующим образом: книги и брошюры – 49 %; периодические издания – 51 % (в т.ч. иностранные – 28 %; микроформы – 20 %). Приоритет периодических изданий в фонде Библиотеки обусловлен потребностью ее пользователей в получении наиболее оперативной информации.

Отлаженная, в соответствии с профилем комплектования, рационально расположенная система подсобных фондов читальных залов Библиотеки обеспечивает более 70 % книговыдачи от общего количества. По отраслям знаний показатели книговыдачи в процентном соотношении распределились следующим образом: есте-

ственные науки – 34,9 %; гуманитарные науки – 39,2 %; технические науки – 20,7 %; справочная литература – 5,2 %.

Характеристику подсобных фондов читальных залов отражает и такой показатель, как обращаемость. Интенсивность использования фонда указывает на его качество и способность удовлетворять научные запросы пользователей эффективно и оперативно, в чем и заключается главная цель обслуживания.

В читальном зале естественных наук этот показатель – 7,1; в читальном зале гуманитарных наук – 8; в читальном зале технических наук – 6; в читальном зале периодических изданий – 6,7.

Соотношение выдачи документов из основного книгохранилища и подсобных фондов составляет: 27,5 % и 72,5 %. Пользователь Библиотеки предпочитает непосредственное обслуживание, получение документа без длительного ожидания. Особенно это касается зала периодических изданий. Его подсобный фонд включает журналы последних 3-х лет выпуска; газеты текущего года. В фонд поступает 512 названий иностранных периодических изданий, 677 названий белорусских, российских, других стран СНГ периодических изданий, 182 названия газет. Чёткая организация фонда, соблюдение правил размещения изданий, оформление надписей, указателей, удобное расположение справочного аппарата позволяют посетителям самостоятельно ориентироваться и находить необходимые издания.

Немаловажную роль в информационном обслуживании играют выставки: новых поступлений и тематические. В читальном зале периодических изданий работает выставка новых поступлений (ВНП). На ней постоянно экспонируются журналы по различным отраслям знаний на белорусском, русском, других славянских, а также на английском, французском, немецком языках. Одновременно для просмотра выставляется около 250 экземпляров документов.

Выставки новых поступлений организуются и в отраслевых читальных залах. Тематические выставки отражают актуальные проблемы науки, техники, истории, юбилейные даты выдающихся деятелей в различных областях творчества.

Большую общественную значимость имели такие выставки, как: – «Наука, технологии, инновации», подготовленная к Международной научно-практической конференции «Республика Беларусь: Инновационная политика – конкурентоспособность – безопасность», проходившей в Президиуме НАН Беларуси; – к 125-летию со дня рождения классиков белорусской литературы, народных поэтов Беларуси Якуба Коласа и Янки Купалы.

ЦНБ НАН Беларуси постоянно осуществляет тесное сотрудничество с Институтом истории НАН Беларуси. К Международной научно-практической конференции «Мінск і мінчане: дзесяць стагоддзяў гісторыі (да 940-годдзя горада)», организованной Управлением культуры Мингорисполкома и Институтом истории НАН Беларуси, была подготовлена тематическая выставка «940 гадоў Мінску: вехі гісторыі». В рамках круглого стола «Революционные события 1917 года в судьбе Беларуси», прошедшего в Институте истории, была организована тематическая выставка литературы.

Одной из форм информационной работы в ЦНБ НАН Беларуси является «кольцевая почта», когда периодические издания после демонстрации на ВНИП в центральной библиотеке передаются в библиотеки научно-исследовательских учреждений (НИУ) с целью предоставления возможности ученым и специалистам работать с ними непосредственно по месту работы. Литературу получают 5 научно-исследовательских институтов НАН Беларуси сроком на 10 дней. В течение года для просмотра передается более 1000 экз. периодических изданий.

Определенный круг ведущих учёных и специалистов НАН Беларуси обслуживаются в режиме ИРИ и ДОР, предоставляющем возможность получения документов непосредственно на рабочее место пользователя.

С 1997 г. пользователи ЦНБ НАН Беларуси получили возможность работать в сети Интернет.

На современном этапе развития информационного общества все более широко используются электронные ресурсы.

В Центре Интернет-доступа к научным электронным ресурсам

Библиотеки пользователям предоставляется возможность работать с большим количеством баз данных и журналов в электронном виде.

К услугам удаленных пользователей Библиотеки предоставлена служба электронной доставки документов (ЭДД), которая позволяет эффективно решать задачу обеспечения различных отраслей науки информацией, оперативно и качественно обслуживать пользователей электронными версиями документов. В ЦНБ НАН Беларуси с момента открытия службы ЭДД выполнено свыше 18 тыс. заказов и зарегистрировано более 1 тыс. пользователей.

Важным элементом информационно-поисковых ресурсов библиотеки является система каталогов и картотек. Помимо традиционных каталогов в ЦНБ НАН Беларуси с 1994 г. ведется электронный каталог (ЭК), который выставлен в Интернет (<http://libcat.basnet.by/>) и предоставляет возможность удаленного доступа к информации с персональных компьютеров, расположенных за пределами Библиотеки. В читальных залах, наряду с традиционным, возможен автоматизированный заказ документов в ЭК.

Анализ состояния и перспектив развития информационных процессов показывает, что создание системы качественного и оперативного обеспечения ученых научной информацией возможно на современном этапе только на основе сочетания традиционных и автоматизированных форм информационно-библиотечного обслуживания.