

ИНФОРМАЦИОННЫЕ ПОТРЕБНОСТИ И ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

УДК 026.06+024

М. В. Тренина

Южно-Казахстанский филиал РНТБ Республики Казахстан

Информационное обслуживание специалистов нормативно-техническими документами

Освещён опыт Южно-Казахстанского филиала Республиканской научно-технической библиотеки Республики Казахстан по обслуживанию специалистов предприятий нормативно-техническими документами и полнотекстовыми базами данных в режиме онлайн. Раскрыта специфика работы отдела специальных видов литературы и документации, приведены статистические показатели его деятельности. Перечислены методы использования электронных ресурсов, описаны наиболее удобные и часто применяемые формы обслуживания (в частности – электронная доставка документов) с использованием современных средств автоматизации библиотечно-информационных систем.

Ключевые слова: справочно-информационное обслуживание, удалённый пользователь, нормативные документы, электронная доставка документов, Южно-Казахстанский филиал РНТБ Республики Казахстан.

UDC 026.06+024

Marina Trenina

Republican Sci-tech Library South Kazakhstan Branch, Shymkent, Kazakhstan

Information services for professionals at the Sci-tech Library

The experience of South Kazakhstan Branch of Kazakhstan Republican Library for Science and Technology in serving professionals with regulation technical documents and full-text databases in online mode is presented. The applied methods of electronic resources use are listed. The most convenient and often applied services (particularly – electronic document delivery) provided with use of convenient ALIS are presented.

Keywords: reference and information service, remote user, regulation documents, electronic documents delivery, South Kazakhstan Branch of Kazakhstan Republican Library for Science and Technology.

Active introduction of electronic technologies in the library services has led to the modernization of traditional technologies. The most significant changes undergone reference and information services. Users can now obtain the necessary data, regardless of where they are stored or their size, at any time, as soon as possible, and not even coming to the library. Among the information necessary to the user, an important place take norms, rules, requirements, obligatory for execution in certain areas, and other normative and technical documents. South-Kazakhstan branch of the Republic of Kazakhstan Republican Scientific and Technical Library has the largest collection of normative documents on standardization, construction and industrial safety, which enlists tens of thousands of items. Collection is constantly updated: documents are canceled, replaced, changed, corrected, since the information available in these documents must be accurate and conform to the current level of technical requirements. Reference and search tools (traditional and electronic) provides a variety of search strategies. Our department carries out a year more than 3 thousand references and consultations. Electronic Document Delivery (EDD) gives users the ability to receive electronic copies of the documents of the library almost instantly. For the year we sent 1000-1100 documents via EDD system. Electronic library of normative documents comprises the topics: "Building", "Institutional regulations", "Fire Safety", "Energy; system "Tehnortativ-maximum" contains more than 54 000 documents: standards, codes of practice, technical regulations, guidelines, building codes and rules, techniques and so on. Paragraph Stroy system Master LLP "InfoTec & Services" includes regulatory, technical, analytical and background information. It has more than 527 thousand documents. This is ideal tool for large and medium-sized companies. It includes following chapters: Expert; International law; Arbitrage practice; Documents in the official state language; Normative and technical documentation; Comments; Bills; News, Official answers and explanations; Samples of documents. Every year, the South Kazakhstan branch library serves about 1 thousand collective subscribers.

Активное внедрение электронных технологий в процессы библиотечного обслуживания привело к модернизации традиционных форм и методов предоставления информации и к появлению новых информационных услуг.

Наиболее существенные изменения претерпело справочно-информационное обслуживание. «Информационный взрыв» расширил возможности поиска информации: пользователи теперь могут получать необходимые данные независимо от места их хранения или формата, в любое время, в кратчайшие сроки и даже, не приходя в библиотеку. Появилась новая категория читателя – онлайн-пользователь, или удалённый пользователь. В последнее время отмечается тенденция роста числа библиотечных удалённых пользователей, что подтверждается ежегодной статистикой посещаемости сайта библиотеки.

Очевидно, что доля онлайн-пользователей будет увеличиваться по мере дальнейшего распространения интернет-технологий, а также усиления содержательной насыщенности библиотечного сайта. Большую часть этой категории читателей составляют те, кто обращается за помощью в поиске информации.

Среди сведений, необходимых пользователю, значительное место занимает информация о нормах, правилах, требованиях, обязательных для исполнения в определённых областях деятельности, заложенная в нормативно-технических документах (НТД). Эти документы имеют ярко выраженную специфику и объединены общим названием – специальные виды технической литературы и документации. Южно-Казахстанский филиал Республиканской научно-технической библиотеки Республики Казахстан располагает самым крупным в области фондом нормативных документов по стандартизации, строительству и промышленной безопасности, который насчитывает десятки тысяч единиц хранения.

НТД постоянно обновляются: отменяются, заменяются, в них вносятся изменения, поправки, поскольку сведения, имеющиеся в этих документах, должны быть достоверными и соответствовать современному уровню развития науки и техники. Работники отдела специальных видов литературы и документации оперативно отслеживают изменения, и фонд своевременно актуализируется. Справочно-поисковый аппарат (традиционный и электронный) обеспечивает различные виды поиска: нумерационный, предметный, тематический.

Ответ на разовый запрос пользователя можно рассматривать в качестве самостоятельного элемента системы библиотечно-информационного обслуживания, который в традиционной среде принимает форму справки либо консультации.

По роду выдаваемой информации справки делятся на тематические, адресные, уточняющие и фактографические.

Тематические справки предоставляются пользователю в виде списков, состоящих из библиографических описаний традиционных изданий, списков документов – как размещённых в полнотекстовых удалённых и локальных базах данных, так и имеющихся в фонде библиотеки.

Адресные и уточняющие справки представляют собой ответы на запросы, связанные с предоставлением пользователям уточнённой библиографической информации о конкретном документе и месте его хранения. Часто удалённые пользователи обращаются с просьбой уточнить, имеют ли конкретные документы электронные варианты и как можно их получить.

Фактографические запросы могут предоставляться в виде конкретных данных с указанием традиционных и электронных источников информации, откуда извлекались данные, а также в виде предложения полнотекстового документа, содержащего искомую фактографическую информацию.

Методические консультации подразумевают предоставление удалённым пользователям информации обучающего характера, разъясняющей, как пользоваться перечнями и указателями НТД, электронным каталогом библиотеки и как ориентироваться в информационных ресурсах. Возможно и предоставление информации о правилах оформления библиографического списка, составления библиографического описания, систематизации документов, их применения и сроках введения в действие. На практике консультация может выполняться в комплексе со справкой.

Отдел выполняет в год более 3 тыс. различных справок и консультаций о действии НТД, наличии их в фонде, применении документов в Республике Казахстан и о сроках введения в действие конкретных НТД.

Использование различных коммуникационных средств способствует оптимизации справочно-информационного обслуживания пользователей; библиотекарь может связаться с ними в то время, когда у них возникает потребность в информации, а не только тогда, когда они приходят в библиотеку.

Каждый способ коммуникации имеет свои преимущества и недостатки; одни вопросы лучше задать по электронной почте, другие – по телефону. Располагая возможностями выбора различных средств связи, библиотекари могут помочь потребителям информации наиболее эффективно. Так, по телефону в основном даются справки и консультации, требующие развёрнутого ответа, а по электронной почте – о наличии документа в фонде и возможности его получения. Электронная почта широко используется для отправки информационных сообщений о документах по мере их либо утверждения, либо поступления в фонд.

Сегодня возрастает спрос на оперативную информацию. Электронная доставка документов (ЭДД) даёт пользователям возможность получить электронные копии документов, хранящихся в фонде библиотеки, практически мгновенно. Это удобный способ оперативного получения персонализированной информации, т.е. информация отправляется именно тому, кто в ней особенно заинтересован. В адресной книге содержатся контакты более 600 пользователей, многие из которых, даже не приходя в библиотеку, регулярно получают нужные документы на свой рабочий стол.

Исходно задаваемые параметры обслуживания (в частности оперативность, т.е. сроки выполнения запросов) обуславливают возможность использования при обслуживании удалённых пользователей преимущественно тех ресурсов, которые представлены в электронной форме, – это собственные электронные каталоги библиотек, онлайн-овые полнотекстовые и библиографические БД, ресурсы интернета.

Электронные информационные ресурсы отдела представлены локальными базами данных ЗАО «Современные информационные услуги» – это «Электронные библиотеки» нормативных документов по различной тематике: «Строительство», «Ведомственные нормативные документы», «Пожарная безопасность», «Энергетика».

ИС НТД «Технорматив-максимум» содержит более 54 тыс. документов и регулярно пополняется. Здесь есть всё, что необходимо тем, кому нужна нормативно-техническая и регулирующая документация: ГОСТы, своды правил, технические регламенты, руководящие документы, СНИПы, методики и др.

ИС «Параграф Строй Мастер» ТОО «ИнфоТех&Сервис» содержит нормативную, нормативно-техническую, аналитическую и справочную информацию; насчитывает свыше 527 тыс. документов. Эта ИС идеально подходит для крупных и средних компаний; она включает в себя 10 блоков: Эксперт; Международное законодательство; Судебная практика; Документы на государственном языке; Нормативно-техническая документация; Комментарии; Законопроекты; Новости; Официальные ответы и разъяснения; Образцы документов. За год по ЭДД отправляется 1000–1100 документов.

Обслуживание специалистов предприятий всегда было приоритетным направлением работы библиотеки. Сегодня это договорные отношения, которые, прежде всего, подразумевают партнёрство. Ежегодно Южно-Казахстанский филиал обслуживает около 1 тыс. коллективных абонентов. Ведётся работа по созданию базы адресов электронной почты, где уже содержится 958 контактов. Эта БД позволяет оперативно и наиболее содержательно информировать пользователей о новых поступлениях в фонд, изме-

нениях в работе филиала, проведении массовых маркетинговых мероприятий и других новостях.

Информационные технологии позволяют перенести многие виды профессиональной деятельности в сетевую среду, необязательно в точной их проекции. При этом библиотечно-информационное обслуживание выигрывает в оперативности, масштабе обслуживаемой пользовательской аудитории, предоставляя не только библиографическую, справочную, но и полнотекстовую информацию, обеспечивая доступность услуг для тех пользователей, которые в традиционной библиотечной среде не имеют возможности ими воспользоваться.

Конечно же, остаются «старые добрые традиции», однако со временем они могут быть утрачены. Поэтому главная задача библиотечного сообщества состоит в том, чтобы максимально сохранить основные принципы обслуживания, на которых базировалась работа многих поколений библиотекарей и библиографов, – профессионализм в поиске информации, её качество и достоверность.

Академик Д. Лихачёв назвал библиотекаря учёным, который работает не над одной «своей» темой, а над многими «чужими» темами. Интенсивное внедрение новых информационных и коммуникационных технологий в библиотечную практику предъявляет новые требования к работникам отдела, вынуждая их по-новому взглянуть на свою профессию и традиционные библиотечные функции. Современный библиотечный специалист должен в совершенстве владеть информационными компетенциями, быть мобильным специалистом с перспективным мышлением, готовым к постоянным изменениям.

*Marina Trenina, Head, Special Sci-tech Publications and Documentation
Department, Republican Sci-tech Library South Kazakhstan Branch;*

obio_obio@mail.ru

10, Baitursynova st., 160000 Shymkent, South Kazakhstan Region, Kazakhstan