

Развитие корпоративных сервисов как фактор сохранения информационной функции публичных библиотек в структуре основных видов деятельности

Кузнецова Элла Германовна, заведующая сектором справочно-библиографического и информационного обслуживания, Центральная городская публичная библиотека им. В. В. Маяковского, ariel@pl.spb.ru

Обобщается опыт организации информационно-библиографического обслуживания в библиотеках Корпоративной сети общедоступных библиотек Санкт-Петербурга. Рассматривается роль Центральной городской публичной библиотеки им. В. В. Маяковского, головного сетевого центра корпоративной сети, в методическом руководстве и организационной работе публичных библиотек мегаполиса. Подчеркивается значение корпоративного подхода к информационно-библиотечному и справочно-библиографическому обслуживанию.

Последние несколько лет публичные (общедоступные) библиотеки переживают очень непростое время, связанное даже не столько с проблемами материального обеспечения, сколько с новыми реалиями правового регулирования их деятельности. Это и Федеральный закон № 131 «Об общих принципах местного самоуправления в Российской Федерации», приведший к реорганизации большого количества библиотек и переходу их в структуру культурно-досуговых комплексов с потерей статуса юридического лица, и федеральные законы № 94 от 21.07.2005 и 44от 05.04.2013, значительно осложнившие работу по комплектованию библиотечного фонда, и Федеральный закон № 83 от 8 мая 2010 года, поменявший концепцию государственного финансирования бюджетных организаций.

Безусловно, районные и городские библиотеки Санкт-Петербурга всегда существовали в несколько более комфортных условиях, что связано, наверное, с особенностями нашего города и вниманием к библиотекам как городских, так и районных властей. Однако и нас коснулись вызовы времени.

В Санкт-Петербурге формирование государственных заданий для библиотек регулируется Постановлением Правительства Санкт-Петербурга № 63 от 20.01.2011 «О порядке формирования государственных заданий для государственных учреждений Санкт-Петербурга и порядке финансового обеспечения выполнения государственных заданий».

Сегодня библиотеки выполняют семь государственных работ и одну государственную услугу. Услуга – осуществление библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки, в том числе слепых и слабовидящих пользователей библиотеки.

Работы:

1. Создание книжной продукции и периодики в печатном и электронном виде;
2. Управление библиотечным фондом;

3. Организация фонда обязательного экземпляра документов, репозитарное хранение;
4. Организация библиотечного, библиографического и информационного обслуживания в виртуальном режиме;
5. Ведение научной и методической работы в области библиотековедения, библиографоведения и книговедения;
6. Осуществление культурно-просветительских мероприятий;
7. Организация сетевого взаимодействия общедоступных библиотек Санкт-Петербурга.

Количественным показателем библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки, в т. ч. с использованием локальных сетей и сети Интернет является посещение.

Определение именно такого количественного показателя логично, однако приводит к соблазну заработать как можно большее количество посещений наиболее простыми способами. Таким способом зачастую становится проведение культурно-массовых мероприятий. В последние годы мы часто сталкиваемся с призывами сделать публичную библиотеку «третьим местом», превратить ее в «коворкинг», «креативное пространство».

В «Библиотечной энциклопедии»¹ перечислены основные функции библиотеки: мемориальная, просветительная (образовательная), информационная, социализирующая, рекреационная (развлекательная, реабилитационная), гедонистическая, ценностно-ориентирующая.

В своих работах о сущности библиотечного обслуживания Сергей Александрович Басов, заведующий научно-методическим отделом библиотековедения Российской национальной библиотеки выдвинул идею о его двойственности. «Суть двойственности обусловлена тем, что библиотечное обслуживание включает в себя два основных вида деятельности: документально-сервисную (выдача запрошенных читателем документов) и социально-коммуникативную (организация межличностного и группового общения). При этом если из библиотеки уходит живое общение, она превращается в информационный орган, а «изъятие» из библиотеки документа (доступа читателя к документу) – превращает библиотеку в клуб или ещё во что-то иное»².

Замечательное стремление приблизить библиотеку к пользователю, тем не менее, иногда приводит к тому, что возникает значительный дисбаланс в деятельности библиотеки, особенно библиотеки небольшой, когда практически весь персонал начинает работать на «проведение мероприятий», а информационная функция постепенно сходит на нет.

На наш взгляд, ответить на этот вызов времени можно с помощью развития корпоративных информационных сервисов, например так, как это происходит в Корпоративной сети общедоступных библиотек Санкт-Петербурга (КСОБ СПб).

¹ Библиотечная энциклопедия. М. : Пашков дом, 2007. С.139–140.

² Басов С. А. Библиотека и демократия. Первое вступление в проблему. СПб., 2006. С. 40.

Для начала обозначим факторы, влияющие на успех реализации этого подхода:

1. единая стратегия развития;
2. наличие информационных ресурсов;
3. система повышения квалификации персонала;
4. система управления качеством.

Рассмотрим эти факторы подробнее.

КСОБ СПб была создана как добровольное профессиональное сообщество, объединившее районные централизованные библиотечные системы и библиотеки городского подчинения (всего 199 библиотек). Центральная городская публичная библиотека им. В. В. Маяковского, инициатор создания КСОБ СПб, стала головным центром корпорации.

Высшим органом управления КСОБ СПб является Дирекция. Высшим исполнительным органом КСОБ СПб является Координационный научно-технический совет (КНТС), в состав которого входят руководители проектов и ведущие специалисты библиотек-участниц КСОБ СПб. Основными функциями КНТС являются:

- коллегиальная подготовка организационных и научно-технических решений по проектированию, созданию, развитию и функционированию КСОБ СПб;
- разработка основной организационно-технической документации КСОБ СПб;
- разработка технологий КСОБ СПб;
- подготовка информационных и других материалов, отражающих планы, ход выполнения и результаты выполнения работ по созданию, развитию и поддержке функционирования КСОБ СПб;
- проведение мероприятий КСОБ СПб (школы, конференции, семинары и т.п.).

КНТС формируется Дирекцией КСОБ СПб и состоит из секций по основным направлениям деятельности сети: секции программно-технической поддержки, секции организационно-технологического и методического обеспечения, секции ведения электронных библиотечно-информационных ресурсов и секции сетевого обслуживания пользователей.

Каждая секция осуществляет методическое и технологическое руководство сотрудниками библиотек, работающими по соответствующим направлениям. Так, секция ведения электронных библиотечно-информационных ресурсов курирует вопросы создания и ведения корпоративных баз данных КСОБ СПб; задачей секции сетевого обслуживания пользователей является создание новой системы информационно-библиотечного обслуживания.

Важным этапом становления этой системы стала разработка и внедрение в практику деятельности библиотек Стандарта информационно-библиографического обслуживания (ИБО) (2012 г.)³, обеспечивающего расши-

³ Обеспечение качества информационно-библиотечного обслуживания : пособие для руководителей библиотек / РБА ; сост.: Кузнецова Т. В., Ахти Е. Г., Сухарева М. Н., Прозоров И. Е.,

рение доступа к информационным ресурсам и утверждение единых требований к реализации услуг. Целью Стандарта ИБО является «прагматичное достижение сопоставимого качества информационных услуг в рамках корпоративного объединения публичных библиотек мегаполиса»⁴. Информационно-библиографическое обслуживание стало сквозным и осуществляется во всех библиотеках и всеми сотрудниками, обслуживающими читателей, а не только библиографами. В информационно-библиографическом обслуживании читателей используются несколько разновидностей информационных ресурсов:

1. собственные ресурсы (каталоги и базы данных, которые библиотеки КСОБ СПб ведут самостоятельно);
2. корпоративные ресурсы (каталоги и базы данных, ведущиеся совместно всеми участниками КСОБ СПб):
 - Корпоративный каталог;
 - Корпоративный каталог периодических изданий;
 - Корпоративная аналитическая библиографическая база данных;
 - Дайджест петербургской прессы;
3. Ресурсы удаленного доступа:
 - лицензионные электронные ресурсы;
 - свободные ресурсы Интернета.

Задачи равного доступа к информационным ресурсам решает и новый корпоративный проект КСОБ СПб «Внешние базы данных», который стартовал в мае 2013 г. В основе проекта лежит стремление предоставить доступ читателям библиотек Санкт-Петербурга к максимально широкому спектру лицензионных электронных ресурсов. Проект развивается с учетом многолетнего опыта работы ЦГПБ им. В. В. Маяковского с внешними электронными ресурсами. Также положительную роль сыграло внедрение новой услуги для читателей ЦГПБ им. В. В. Маяковского «Виртуальный читальный зал»⁵, в рамках которой был организован удаленный доступ к лицензионным электронным ресурсам. На сегодняшний день в удаленном режиме читателям ЦГПБ им. В. В. Маяковского доступно 14 баз данных, количество пользователей постоянно увеличивается.

Реализация проекта позволила перенести положительный опыт сотрудничества с поставщиками на организацию корпоративного доступа библиотек КСОБ СПб к лицензионным электронным ресурсам. Используются разные модели сотрудничества. В одном случае ЦГПБ им. В. В. Маяковского берет на себя все организационные, финансовые, юридические обязательства перед поставщиками. А библиотеки КСОБ СПб являются коллективными пользователями, пре-

Чувильская О. А., Масалкова Н. А., Самохина Н. В., Куликова Л. В. (отв. сост.). СПб., 2013. С. 147–167.

⁴ Прозоров И. Е., Сухарева М. Н. Стандартизация информационно-библиографических услуг как элемент развития Корпоративной сети общедоступных библиотек Санкт-Петербурга // Менеджмент качества в публичных библиотеках в условиях Федерального Закона от 8 мая 2010 г. № 83-ФЗ : материалы III научно-практической конференции. Санкт-Петербург, 5 сентября 2011 г. СПб., 2011. С. 73–85.

⁵ Виртуальный читальный зал // Центральная городская публичная библиотека им. В. В. Маяковского [Электронный ресурс]. URL: <http://www.pl.spb.ru/resources/virtual/>

доставляя доступ к ресурсу для своих читателей. В другом случае, каждая библиотека КСОБ СПб самостоятельно решает все вопросы подписки на ресурс, но пользуется корпоративной скидкой, которую предоставляет поставщик библиотекам-участницам КСОБ СПб.

В настоящее время в рамках проекта «Внешние базы данных» организован доступ читателей библиотек КСОБ СПб к пяти лицензионным продуктам.

Имеющиеся на рынке информационных ресурсов полнотекстовые базы данных чаще всего ориентированы на удовлетворение учебных и научных потребностей. Это заставляет публичные библиотеки, выбирая ресурсы из заданного ассортимента, адаптировать их под интересы своих пользователей⁶.

Безусловно, большое количество информационных ресурсов, их неоднородность и особенности их использования предъявляют особые требования к компетенции персонала, работающего с ними. Для повышения квалификации специалистов КСОБ СПб используются разные формы⁷: курсы повышения квалификации (совместно с петербургским Институтом культурных программ), регулярные семинары, индивидуальное и групповое обучение и стажировки, тренинги. Хочется отметить, что занятия со специалистами зачастую проводят представители поставщиков лицензионных ресурсов. Так, в течение нескольких лет на базе ЦГПБ им. В. В. Маяковского проводит обучение сотрудников библиотек КСОБ СПб ЗАО «Публичная библиотека», поставщик Интернет-библиотеки СМИ Public.ru. Прошедшие обучение слушатели получают сертификат.

С 2013 г. КСОБ СПб реализует два проекта, работающие как инструменты менеджмента качества. Это «Внутренний аудит услуг межбиблиотечного абонементов, бронирования и электронной доставки документов» и «Внутренний аудит информационно-библиографического обслуживания». В обоих случаях аудитором выступает головной центр КСОБ СПб. Аудит проходит на регулярной основе. В ходе аудита проверяется качество обслуживания пользователя, в случае обнаружения проблем разрабатываются индивидуальные рекомендации по их устранению.

Качество информационного обслуживания в библиотеке нередко становится решающим фактором в оценке пользователем качества библиотечного обслуживания в целом. Способность библиотечных специалистов сохранить и развивать информационную составляющую деятельности библиотеки может стать

⁶ Аврамова Е. В. Адаптация электронных ресурсов сторонних организаций для использования в публичных библиотеках : из опыта ЦГПБ им. В. В. Маяковского // Межведомственное и межпрофессиональное взаимодействие в области создания и использования электронных ресурсов : материалы VIII всерос. науч.-практ. конф. «Электронные ресурсы библиотек, музеев, архивов», 9–10 ноября 2012 г., Санкт-Петербург. СПб., 2012. С. 105–110. Доступно также в Интернете: http://www.pl.spb.ru/conf/elres_all/ElektrResurs2012.pdf

⁷ Аврамова Е. В. Специфика образовательного процесса библиотечных специалистов в области информационного обслуживания в условиях публичной библиотеки // Библиотечное дело – 2011: библиотечно-информационная деятельность в условиях модернизации общества : материалы шестнадцатой междунар. науч. конф. «Скворцовские чтения» (Москва, 27–28 апреля 2011 г.). М., 2011. С. 141–144.

решающим фактором сохранения публичной библиотеки как социального института.