

doi: 10.18720/SPBPU/2/k19-142

ОБЩЕДОСТУПНЫЕ БИБЛИОТЕКИ САНКТ-ПЕТЕРБУРГА. 10 ЛЕТ ВМЕСТЕ

PUBLIC LIBRARIES OF ST. PETERSBURG. 10 YEARS TOGETHER

Ахти Елена Геннадьевна, заместитель директора по развитию Центральной городской публичной библиотеки им. В. В. Маяковского, e-mail: aeg@cspb.ru

Akhti Elena, Deputy Director for Development of the Central City Public Library named after V. V. Mayakovsky, e-mail: aeg@cspb.ru

Аннотация. В статье представлена деятельность Корпоративной сети общедоступных библиотек Санкт-Петербурга в течение 10 лет. Выявлены новые тенденции в организации работы библиотечной корпорации, анализируются направления деятельности библиотек, подходы к созданию ресурсов. Рассматривается деятельность ЦГПБ им. В. В. Маяковского как методического центра и головного сетевого центра для общедоступных библиотек Санкт-Петербурга.

Abstract. The article presents the activities of the Corporate Network of Public Libraries of St. Petersburg for 10 years. New trends in the organization of the work of the library corporation have been identified, and the directions of library activities and approaches to resource creation are being analysed. The activity of TsGPB named after V. V. Mayakovsky as a methodological center and a head network center for public libraries of St. Petersburg is considered.

Ключевые слова. Корпоративная сеть общедоступных библиотек Санкт-Петербурга, Центральная городская публичная библиотека имени В. В. Маяковского, сетевое взаимодействие, портал, электронные ресурсы, проекты.

Keywords. Corporate Network of Public Libraries of St. Petersburg, Central City Public Library named after V. V. Mayakovsky, network interaction, portal, electronic resources, projects.

Корпоративной сети общедоступных библиотек Санкт-Петербурга в 2019 году исполнилось 10 лет. В 2009 году было подписано Соглашение о корпоративном сотрудничестве. Это год рождения Корпоративной сети общедоступных библиотек Санкт-Петербурга.

Точкой отсчета стал 2005 год, когда было принято Постановление правительства Санкт-Петербурга, в корне изменившее подход к развитию общедоступных библиотек в Санкт-Петербурге. Именно с него началась

модернизация всей системы обслуживания. К этому моменту библиотеки города находились в глубочайшем кризисе:

- помещения были не привлекательны и не отвечали современным требованиям ни к условиям обслуживания, ни хранения фондов. 2/3 библиотек требовали реконструкции и ремонта;
- фонды устарели, начался отток читателей;
- библиотеки отстали в области автоматизации и информатизации от уровня развитых стран;
- электронные каталоги велись по разным технологиям, некоторые библиотеки не имели их вообще;
- большинство библиотек предлагали своим посетителям ограниченный набор традиционных услуг и не имели возможности развивать новые, современные формы обслуживания.
- читатели были «распределены» по городу, причем даже в своем районе были вынуждены в каждой библиотеке получать свой читательский билет;
- библиотечная профессия стала не престижной, библиотеки испытывали острый дефицит квалифицированных кадров.

Именно поэтому библиотекой Маяковского была разработана, а Правительством города поддержана и утверждена «Концепция развития обслуживания населения Санкт-Петербурга общедоступными библиотеками на 2009 – 2015 годы». Нашей стратегической целью стало создание единой общегородской системы обслуживания населения Санкт-Петербурга.

Мы обновили свои пространства и библиотеки Петербурга стали привлекательными, с модными интерьерами; создали Единую систему обслуживания; выдаем своим пользователям Единый читательский билет, дали им возможность обращаться к электронным ресурсам в удаленном доступе; предложили им новые услуги на основе современных информационных технологий.

В библиотеки стали возвращаться пользователи (8 220 869 посещений в 2018 году). Причем, это только зарегистрированные пользователи. Но люди приходят к нам без паспорта, просто отдохнуть, полистать книги в открытом доступе, поставить их на место и уйти. И таких пользователей никто не считает, а их становится все больше. Но все они наши читатели, мы работаем для них. Кроме того, пользователи, которые очень ценят комфорт и свободное время, чаще стали обращаться к нам в удаленном доступе. В прошлом году к библиотечным ресурсам удаленно обратились без малого 5 млн. раз.

Число обращений к корпоративному portalу за прошлый год увеличилось на 500%. И это убедительно подтверждает факт

заинтересованности наших пользователей именно в корпоративных услугах. Это значит, что мы идем правильным путем, развивая проекты КСОБ.

Мы с самого начала работы КСОБ ставили во главу угла создание единого каталога, который будет отражать фонды всех библиотек. Чтобы люди могли, не выходя из дома, найти нужную им книгу и узнать, куда за ней обращаться. Создавать Корпоративный каталог мы начали с 2009 года, в 2010 году дали к нему доступ на портале, но только в 2018 году достигли такого числа обращений к нему, какого ожидали: за год зафиксировано 1,5 млн. просмотров записей Корпоративного каталога. Этот результат мы связываем с теми преобразованиями, которые были проведены за последние 2 года.

Корпоративный каталог – это современный стиль представления информации, быстрота работы поисковой системы, возможность сразу увидеть адрес каждой библиотеки, в которой есть найденное издание и – главное – сколько экземпляров в этот момент есть на полке. Учитывая, что единый читательский билет позволяет воспользоваться любой библиотекой, человек может очень оперативно получить желаемое. Это наше достижение.

Раскрывая и продвигая свои традиционные фонды, мы просто обязаны учитывать интересы множества пользователей, предпочитающего чтение в электронном варианте.

Единая система библиотечного обслуживания предполагает равные возможности для читателей всех общедоступных библиотек города. Поэтому КСОБ СПб способствует продвижению виртуального обслуживания в рамках корпоративного проекта «Внешние базы данных КСОБ СПб». За счет ЦГПБ им. В. В. Маяковского открыт доступ для всех библиотек-участниц КСОБ СПб к пяти базам данных.

В 2015 году начато создание Корпоративной электронной библиотеки.

Библиотеки-участницы проекта самостоятельно подбирают издания для оцифровки, определяют права доступа к полным текстам, но формируют собственные коллекции в едином программном обеспечении, по единой технологии и в соответствии с едиными критериями качества. ЦГПБ Маяковского взяла на себя методическое руководство, администрирование базы данных, контроль качества, координацию работы по оцифровке во избежание дублирования и финансовую нагрузку.

В Электронной библиотеке КСОБ размещено 24 коллекции: библиотеки имени Маяковского и 13 Централизованных библиотечных систем. Как часть Электронной библиотеки мы рассматриваем и «Дайджест петербургской прессы». Это база данных, которая содержит полные тексты статей из городских и районных газет об истории и современности Санкт-Петербурга. На сегодняшний день это самый актуальный источник краеведческой информации. Все районы Санкт-Петербурга самостоятельно

сканируют и размещают краеведческие материалы из местных газет в этом ресурсе.

Свои коллекции библиотеки могут размещать не только на портале КСОБ СПб, но и в партнерских электронно-библиотечных системах. Через ресурсы партнеров идет довольно большая книговыдача.

Удобство функционала существенно влияет на востребованность ресурсов и услуг, предоставляемых в удаленном доступе. Был изменен функционал сервиса бронирования изданий. Пользователь получил возможность забронировать только издания с пометкой «в наличии». И количество заказов на бронирование возросло, причем значительно – в 6 раз.

Наши пользователи имеют удаленный доступ к электронному формуляру на портале КСОБ СПб. Они достаточно активно просматривают списки взятых ими изданий, имеют возможность продлить книги самостоятельно, без звонка или прихода в библиотеку.

С 2010 года в рамках КСОБ СПб действует Централизованный межбиблиотечный абонемент. Читатели ценят возможность заказать доставку нужного издания в библиотеку, которой привыкли пользоваться. На спрос услуги положительно повлияла оперативность обработки заявок, которая возросла после подключения нового модуля администрирования. У диспетчеров появилась возможность обмениваться сообщениями с заказчиками через личные кабинеты, что также сказывается на качестве предоставления услуги.

Центр деловой информации библиотеки Маяковского ведет корпоративный проект «Система обеспечения актуальной правовой и социально значимой информацией». В рамках проекта ведется коллективное и индивидуальное информирование о новых нормативных документах. В числе абонентов - Комитет по культуре, библиотеки Санкт-Петербурга и Республики Крым. Всего в 2018 году ЦДИ рассылал аннотированные обзоры 90 абонентам по 48 темам. В 2018 году этот проект стал Победителем Всероссийского конкурса, организованного Уполномоченным по правам человека в Российской Федерации.

Однако, наиболее посещаемыми после электронного каталога были и остаются разделы, содержащие информацию о библиотеках и их мероприятиях. Причем, с момента обновления портала рост посещаемости этих страниц постоянно растет.

На портале доступна База данных мероприятий библиотек. Теперь каждый желающий может найти информацию о большинстве культурных событий, происходящих в библиотеках. Есть возможность выбрать мероприятия по датам, библиотекам, форматам. Практически все анонсы попадают на портал сразу после контроля качества записи. В 2018 году культурно-досуговые мероприятия библиотек посетили почти 2 миллиона человек.

Значительно повысилось качество информационного обслуживания. «Стандарт информационно-библиографического обслуживания», разработанный для КСОБ СПб, позволил наладить систему, которая обеспечивает оперативность и качество выполнения справок. Корпорация следит за соблюдением всех принятых регламентов и методических решений, регулярно проводится аудит справочно-библиографической деятельности в библиотеках КСОБ СПб. Необходимо отметить, что посещения в целях проведения досуга составляют только $\frac{1}{4}$ от общего числа посещений библиотек. А значит, в первую очередь востребована информационная составляющая нашей деятельности. За 2018 год библиотеками Петербурга было выполнено более 1млн. 200 тысяч справок и консультаций. Их число продолжает расти ежегодно.

Большинство технологических процессов и направлений деятельности регламентировано. Это одно из основных условий полноценной и продуктивной работы корпорации.

Мы считаем, что назрела необходимость разработки и внедрения Стандарта библиотечно-информационного обслуживания. И он должен включать не только технологические процессы и требования к качеству библиотечных услуг, но и поведенческие стандарты обслуживания. Так как от действия или бездействия любого специалиста зависит имидж современной петербургской библиотеки.

Настал момент для разработки Концепции развития IT-инфраструктуры. Для стабильной работы нужна однородная IT-среда, которая включает сети, оборудование, информационные сервисы, систему информационной безопасности и многое другое. Как и для каждого действующего проекта КСОБ СПб, специалисты библиотеки Маяковского предложат Концепцию, возьмут на себя контроль за соблюдением единой технической политики и координацию работы всех отделов автоматизации.

Внедрение новых технологий в библиотеках упрощает жизнь только нашим пользователям. Библиотекарям становится сложнее. Меняются бизнес-процессы, возрастают требования к профессиональным компетенциям. Система повышения квалификации в рамках КСОБ СПб позволяет своевременно обучать специалистов новым навыкам и технологиям.

Резкий рост посещаемости портала «Общедоступные библиотеки Санкт-Петербурга» в 2018 году позволяет нам утверждать, что интерес к библиотекам не пропал. Но пользователь стал требователен, он не только пользуется предоставленными возможностями, но и активно указывает нам на наши недостатки, советует обратить внимание на опыт зарубежных библиотек. Мы должны соответствовать требованиям общества, учитывая

стремительное развитие цифровых технологий. А для этого мы должны сконцентрировать совместные усилия на:

- совершенствование и поддержку качества создаваемых информационных ресурсов;
- развитие единой IT-инфраструктуры;
- формирование и соблюдение единой технической политики;
- разработку и внедрение Стандарта библиотечно-информационного обслуживания.

Необходимо предпринять конкретные шаги по выработке и реализации решений для интеграции общедоступных библиотек города в цифровое государственное управление, по трансформации их в современные «цифровые библиотеки» в соответствии с общими принципами приоритетной программы городского развития «Умный Санкт-Петербург». И первым шагом здесь может стать интеграция Единой системы библиотечного обслуживания с государственной информационной системой Единой карты петербуржца.

Мы смогли стать единственной в России корпоративной сетью, предоставляющей своим пользователям такой широкий спектр услуг. Вся деятельность общедоступных библиотек Санкт-Петербурга в последние 10 лет была нацелена на формирование комфортных условий для доступа жителей города к информационным ресурсам и создание Единой системы библиотечного обслуживания на основе Единого читательского билета.

Значимость нашей работы подтверждается не только востребованностью, но и всеми возможными наградами, которые получил портал корпорации в 2018 – 2019 гг.: победитель Всероссийского конкурса «Проектный Олимп» в номинации «Управление комплексными проектами – Лучший проект года»; Лауреат пятнадцатой Премии Рунета в номинации «Лидеры Цифровой Трансформации»; победитель VI Всероссийского конкурса региональной информатизации «ПРОФ-IT.2018», в номинации «Государственное управление — Электронные услуги»; победитель в категории «Доступ к информации и знаниям» международного конкурса WSIS Prize 2019; победитель Всероссийского конкурса библиотечных инноваций в 2019 году.