

ПЛЕНАРНЫЕ ДОКЛАДЫ

Е. Ю. Качанова

ОРГАНИЗАЦИЯ БИБЛИОТЕЧНО- ИНФОРМАЦИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В УСЛОВИЯХ ЭЛЕКТРОННЫХ КОММУНИКАЦИЙ И СЕРВИСОВ: УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ АСПЕКТ

Современные библиотеки функционируют в условиях перманентных изменений. Темпы роста объёмов информации и её обновления увеличиваются, что требует совершенствования институтов, предоставляющих информацию. Библиотека как один из базовых традиционных социальных институтов информационного общества не может не учитывать специфику потребностей своих пользователей и обновляемые условия функционирования. Однако развитие каждой библиотеки сегодня зависит от способности её управленческого персонала прогнозировать и гибко реагировать на изменяющиеся технологические условия. Гибкость таких управленческих решений позволяет библиотекам удерживать конкурентные преимущества в борьбе за пользователя за счёт повышения качества предоставляемых информационных продуктов и услуг, их соответствия потребностям и предпочтениям пользователей.

Тема организации библиотечно-информационного обслуживания пользователей в условиях развития электронных коммуникаций и сервисов давно назрела для обсуждения в профессиональном сообществе библиотек Дальнего Востока. Целью этой работы является выявление приоритетов развития библиотек региона в условиях уменьшения стабильности. Сокращение сети библиотек, кадровые и ресурсные проблемы требуют от управленческого персонала библиотек региона ответственных решений, позволяющих сохранить устойчивость в процессе изменений и развиваться, не допуская существенного снижения ранее достигнутых результатов. При этом цель таких управленческих решений состоит в нахождении оптимального равновесия стабильности и обновления.

Один из известных законов Ш. Ранганатана гласит, *библиотека — это растущий организм*. Развитие библиотеки обеспечивается правильной организацией выполнения основных функций — **получения,**

хранения и предоставления информации — в соответствии с требованиями времени.

Современный этап развития библиотек требует масштабного использования различных информационных технологий и сервисов и активного их включения в библиотечное обслуживание.

Результативность современной системы основывается на интеграции традиционных и инновационных библиотечных технологий. Эта интеграция позволяет учитывать особенности современной экономической ситуации, быстрое и широкое распространение электронного контента, появление продуктов на базе свободного программного обеспечения и новых организационных форм доступа к электронной информации.

У всех типов библиотек здесь есть свои достижения и проблемы. Безусловно, наибольших результатов достигли библиотеки вузов, и наша конференция как уникальная площадка оценки и обмена опытом работы библиотек разных типов создаёт возможности для учёта, оценки и трансляции этого опыта представителями всех типов библиотек.

Особые трудности испытывают муниципальные общедоступные библиотеки. Сегодня именно они должны найти для себя свой способ позиционирования на информационном рынке, преодолеть барьеры на пути библиотечного развития. Именно от их деятельности зависит информационная составляющая качества жизни дальневосточников на основе расширения возможностей доступа к мировым информационным ресурсам, независимо от места расположения.

Особенности современной ситуации позволяют муниципальным библиотекам учитывать и выбирать альтернативные пути для проявления своей миссии и выполнять различные социальные роли: многофункционального социокультурного центра; информационно-культурного центра; традиционной общедоступной библиотеки; библиотечно-информационного центра.

Однако миссия современной муниципальной библиотеки не может рассматриваться вне условий развития информационных технологий и сетевых коммуникаций. Масштабное развитие этих технологий только подчёркивает приоритетность для библиотек функции **обеспечения доступа населения к информации**. Эта общественная роль библиотек остаётся неизменной и не зависит от политических и технологических модернизаций общества. Именно она отличает библиотеки от других организаций отрасли культуры, так как библиотека любого типа и во все времена — это прежде всего библиотечно-информационный центр

для информационной поддержки образования, интеллектуального развития, профессиональной деятельности личности. Для выполнения этой базовой миссии библиотек необходимо соблюсти ряд условий, а именно:

- обеспечить формирование и развитие организационной и ресурсной базы для развития библиотечно-информационной деятельности;
- осуществить формирование и развитие системы обслуживания, включающей наличие соответствующей структуры (отделов), ассортимента услуг и продукции, средств, каналов их продвижения и оценки эффективности;
- осуществлять формирование и развитие информационной компетентности (культуры) участников информационной деятельности, обеспечивающей способность и готовность персонала и пользователей библиотеки к эффективному использованию информационных ресурсов и технологий.

Соблюдение этих условий — сложнейшая профессиональная задача, зависящая от компетентности руководителей и персонала библиотек. Однако не все библиотеки готовы сегодня сконцентрировать свои усилия на этой работе, для многих муниципальных библиотек нашего региона более привлекательным становится другой путь получения быстрых достижений — позиционирования библиотек как социально-культурных многофункциональных центров. Мы этот процесс наблюдаем повсеместно. Он по-разному проявляется и медленно, но верно выводит библиотеки за пределы библиотечно-информационной деятельности, сближая библиотечную работу с деятельностью центров досуга. Только анализ проектной деятельности библиотек Дальнего Востока позволяет установить, что приоритетная тематика социального проектирования — создание на базе библиотек социальных гостиных, открытие семейных клубов, инициация экологических акций, театров книги, зоологических, этнографических, музейных уголков и творческих мастерских, организация экскурсий и т. п. Гораздо реже инициируется разработка фактографических или полнотекстовых баз данных, сводных каталогов, открытие специализированных информационных структур/отделов библиотек, создание новых электронных информационных продуктов. Это тревожные симптомы, которые приведут к сокращению библиотечной сети региона. Вывод один — необходимо в разряд **главных библиотечных приоритетов** вернуть информационную составляющую, доказать обществу, что библиотеки способны

соответствовать времени и выполнять роль региональных (муниципальных) общедоступных информационных центров.

Признаками и организационными компонентами управления библиотеками в современных условиях являются:

- документированные (в стратегических планах, целевых программах, инвестиционных проектах и проч.) цели развития библиотеки как общедоступных информационных структур, активно осваивающих, внедряющих информационно-коммуникационные технологии (ИКТ);
- наличие в библиотеке соответствующей ресурсной базы — электронных информационных ресурсов и системы информационной навигации, информационных и компьютерных технологий;
- проявляющиеся у населения информационные потребности и спрос на библиотечные услуги на основе ИКТ;
- информационная компетентность персонала для внедрения ИКТ, его готовность и способность профессионально работать с информацией и технологиями;
- наличие в ассортименте услуг, связанных с предоставлением информации и использованием технологий;
- информационная компетентность пользователей, подготовленных для работы с информационными ресурсами и технологиями;
- наличие специализированных информационных подразделений (отдел автоматизации, электронный читальный зал (ЭЧЗ), отдел электронных информационных ресурсов или электронной информации, сервисный центр, медиотека и проч.);
- наличие системы информирования пользователей о ресурсах и услугах библиотеки (через сайт, колонку в местной газете, бюллетень информации, радиогазету);
- признание библиотеки как информационного центра местной властью и населением.

Безусловно, что главным составляющим компонентом являются ресурсы — как возможности системы библиотечного обслуживания. В структуру основных элементов ресурсного обеспечения процесса предоставления библиотечных услуг входят: информационные, материально-технические, интеллектуальные и финансовые ресурсы. Все ресурсы библиотек имеют большое значение, но, пожалуй, приоритетными, в контексте нашей темы, являются информационные. В их структуру включают первичные документы на любых носителях (книги, периодические издания и проч.); информационно-библиографическую

продукцию (библиографические списки, пособия, базы данных, СПА и СБА библиотек и других организаций). Все информационные ресурсы библиотеки должны соответствовать потребностям, профилю региона, его особенностям и обеспечивать доступ жителей как к совокупным информационным (мировым, национальным, региональным), так и локальным ресурсам собственной генерации (краеведческим БД, ЭК и проч.).

Основными характеристиками ресурсной базы библиотеки в современных условиях являются:

– интегрированный характер фонда: печатные издания + электронные издания + виртуальный фонд сетевых изданий, доступ к которым в Интернете должна обеспечить сама библиотека;

– доступность сети Интернет (бесперебойный и качественный доступ к ресурсам);

– активно востребованные и доступные пользователю сайты и сетевые ресурсы ведущих библиотек и информационных агентств (посредством коллекций ссылок через сайт или веб-каталоги), информационно-правовые справочные системы;

– активно востребованные и доступные пользователю электронные издания на компакт-дисках(СD);

– полноценный сайт библиотеки как её веб-представительство, представительство библиотеки в сетевых ресурсах, доступные базы данных, электронные каталоги, отлаженная система ЭДД (электронная доставка документов) и предоставления услуг и продукции (базы данных собственной генерации: адресно-справочные, тематические, фактографические, полнотекстовые, библиографические и проч.).

Особого внимания заслуживает **система обслуживания**. Это совокупность закономерно функционирующих подразделений, средств и форм обслуживания, находящихся во взаимной связи и объединённых единством целей по удовлетворению разнообразных потребностей пользователей, посредством предоставления широкого ассортимента услуг. К задачам управления относятся: создание максимально адаптируемой к потребностям общества системы предоставления библиотечных услуг с учётом дифференциальных преимуществ библиотеки, позволяющих создать оптимальные и уникальные условия удовлетворения потребностей. Во все времена основными требованиями к системе библиотечного обслуживания являлись: доступность ресурсов, комфортность использования, адаптируемость и уникальность.

В базовую организационно-функциональную структуру библиотечного обслуживания с учётом электронной составляющей сегодня включают:

- библиотечное обслуживание в читальном зале (наличие специализированного электронного читального зала или аналогичной структуры с другим названием);
- библиотечное обслуживание на абонементе;
- СБО, включая обслуживание в электронной среде;
- внестационарные формы библиотечного обслуживания; межбиблиотечный и международный межбиблиотечный абонемент), ЭДД;
- библиотечное обслуживание посредством веб-сайта.

Факторами, влияющими на систему обслуживания, являются: изменение структуры аудитории пользователей библиотек, широкое использование телекоммуникационных технологий, которое ведёт к увеличению группы «удалённых пользователей», трансформация ресурсной базы в сторону электронной составляющей.

Особого внимания заслуживает организация электронных читальных залов (ЭЧЗ) или других аналогичных структур. Это сложная управленческая задача, требующая от инициаторов чёткого представления о всех потенциальных возможностях, задачах и функциях новой структуры библиотеки, обеспечивающей работу пользователей со справочно-библиографической, фактографической и полнотекстовой электронной информацией. Эти отделы уже стали важнейшими структурными подразделениями муниципальных библиотек центральной части нашей страны. Однако их необходимость для муниципальных библиотек нашего региона ещё находится в стадии осмысления. Организация данных подразделений в структуре муниципальных библиотек (городских, районных) обеспечивает качественное предоставление информационных услуг посредством организации локального и удалённого доступа к электронным ресурсам. Сотрудниками этих отделов выполняется комплекс различных видов работ: создаются базы данных в соответствии с информационными потребностями пользователей; осуществляется информационно-библиографическое обслуживание (выполняются тематические, адресные, фактографические и другие виды справок по профилю своей деятельности, сотрудники консультируют пользователей по вопросам поиска информации, работы с информационными системами и электронными базами данных, изучаются отказы на электронную информацию, принимаются меры к их ликвидации). Кроме этого

обеспечивается сохранность информационных ресурсов, проводится проверка ссылок ресурсов на их соответствие. Для продвижения электронных документов, оперативного оповещения пользователей о новых информационных возможностях предусматриваются **специальные мероприятия**: презентации электронных ресурсов, обзоры и другие формы продвижения.

Особую роль в системе библиотечного обслуживания должны занять **сайты библиотек**. Это и ресурс, и элемент системы обслуживания, компонент автоматизированного технологического комплекса библиотеки. Сайт обеспечивает продвижение библиотеки, её услуг, фондов и ресурсов, доступ к собственным и внешним ресурсам. Он позволяет расширить и углубить ассортимент услуг, создаёт комфортные возможности для использования информационных ресурсов и услуг библиотеки, так как доступен пользователям 24 часа в сутки. Его задача предоставить возможность доступа к «Сводному каталогу библиотек ... края», электронным библиографическим и полнотекстовым ресурсам, на нём размещены официальные и регламентирующие документы, программы, методические пособия, новостная информация, что при условии регулярного обновления сведений укрепляет имидж библиотеки. Полноценный сайт создаёт дискуссионную площадку для обмена мнениями и впечатлениями (форум), он позволяет учитывать новых пользователей и посещения.

Характеристика библиотечного обслуживания в условиях развития ИКТ требует пересмотра и **ассортимента библиотечных услуг**. В этом случае необходимо уточнить возможный перечень таких услуг.

№	Ассортиментные группы	Перечень услуг
1	Информационные услуги	<ul style="list-style-type: none"> – Доступ к электронным документам из фондов библиотеки (во временное пользование (с экрана), предоставление в постоянное пользование; – доступ СБО и библиографической продукции библиотеки: предоставление ЭК, в том числе на электронные формы документов... на открытые ресурсы Интернет, предоставление информации о новых поступлениях, сетевых ресурсах и БД; – доступ к фактографической продукции библиотеки; – доступ к новостным и ориентирующим документам; – ВСС (виртуальное справочное обслуживание), СБО в сетевой среде; – выполнение традиционных библиографических справок по телефону, электронной почте или в режиме chat;

		<ul style="list-style-type: none"> – ЭДД (электронная доставка документов); – предварительный подбор ответов и ссылок для выполнения рутинных функций и часто повторяющихся запросов; – формирование баз знаний по часто задаваемым вопросам; – предоставление через сайт библиотеки методических материалов, презентаций и других информационных материалов библиотеки и проч.; – доступ к научной продукции библиотеки; – предоставление услуг электронных читальных залов при библиотеке; – предоставление информации о составе библиотечных фондов через систему электронных каталогов и другие формы библиотечного информирования.
2	Консалтинговые и образовательные услуги	<ul style="list-style-type: none"> – Доступ к библиотечному обучению, консультированию, общению через веб-сайт библиотеки. – Обучение в кружках, студиях, на курсах информационной компетентности для различных категорий пользователей; – выполнение полного двустороннего совместного просмотра, консультирования и совместного пользования страницами и др. ресурсами; – консультирование по стратегии поиска на основе совместного использования текстов в Web-форматах; – обеспечение возможности совместного с клиентом просмотра файлов и слайдов с возможностью получения консультации библиотекаря; – проведение дистанционных обучающих мероприятий с целью повышения информационной культуры, формирования навыков работы с электронными ресурсами, программами обработки электронной информации.
3	Сервисные услуги	<ul style="list-style-type: none"> – Доступ к услугам повышенной комфортности (отдельное место работы, индивидуальное обучение и проч.); – регистрация и запись сеансов справочно-информационного обслуживания для будущего анализа, составление полного протокола сеанса связи, передаваемого по электронной почте клиенту/библиотекарю; – обеспечение возможности обсуждения информации с другими специалистами или передачи запроса в другие библиотеки; – доступ к созданию пользователями электронных документов на базе библиотеки (предоставление возможности создания электронных форм документа...); – буферизация и маршрутизация поступающих вопросов; – ремонт компьютерной техники.
4	Досуговые услуги	<ul style="list-style-type: none"> – Демонстрация кинофильмов и видеопрограмм через веб-сайт библиотеки.
5	Посреднические услуги	<ul style="list-style-type: none"> – Передача по сети справочных и обучающих услуг высокого качества всем пользователям библиотеки в любое время, независимо от их местонахождения; – предоставление консультаций, научных справок населению с привлечением специалистов (устные, письменные) через веб-сайт библиотеки.

Таким образом, в ассортимент услуг муниципальных библиотек могут быть включены новые виды информационных, образовательных (консалтинговых), досуговых, сервисных и посреднических услуг, что значительно расширит возможности муниципальных библиотек, укрепит их статус как общедоступных информационных центров.

В заключение попытаемся сформулировать перспективные задачи организации библиотечно-информационного обслуживания пользователей в условиях развития электронных коммуникаций и сервисов для нашего региона. К ним можно отнести следующие:

- развитие ресурсной базы библиотек, модернизация их информационной и телекоммуникационной инфраструктуры;
- комплексная автоматизация библиотечных процессов на основе использования согласованных технологических решений и единых программных продуктов;
- развитие библиотечных справочных служб при усилении корпоративного взаимодействия для создания сводных электронных ресурсов с использованием технологии веб-каталогизации, сводных краеведческих каталогов и каталогов периодических изданий; формирование Сводного каталога библиотек края как региональной части Сводного каталога библиотек России; формирование Сводного краеведческого каталога, фактографических баз данных и краеведческих авторитетных файлов;
- осуществление ретроспективной конверсии (перевод в электронную форму) карточных каталогов библиотек;
- формирование краеведческих электронных коллекций;
- обучение персонала библиотек использованию ИКТ в профессиональной деятельности, развитие многоуровневой системы повышения квалификации библиотечных специалистов; использование новых форм и методов обучения, в том числе технологий дистанционного образования в области информационных и коммуникационных технологий; создание базовых территориальных учебных центров в успешных муниципальных библиотеках. Таким образом, будущее библиотек — за организацией библиотечно-информационного обслуживания пользователей в условиях развития электронных коммуникаций и сервисов. Только в этом статусе мы имеем возможность сохранить своё право на государственное финансирование как социально значимых учреждений.