

Задачи стандартизации информационных услуг
(тезисы к выступлению на Секции сетевого обслуживания пользователей КНТС КСОБ,
19 октября 2011 г., ЦГПБ им. В. В. Маяковского)

Проект модернизации публичных библиотек Санкт-Петербурга: задача обеспечить соответствие качества библиотечно-информационного обслуживания современному уровню ожиданий общества.

В условиях масштабной оцифровки документальных ресурсов, масштабной компьютеризации населения и упрощения поисковых процедур меняется место библиотек в системе общественных отношений, происходит медленная, но неуклонная переоценка социальной роли библиотек (в т.ч. в отдельных сферах: культурно-просветительной, образовательной, профессиональной, досуговой деятельности).

Внешне это проявляется в следующих формах (наблюдаемые тенденции последних 6 лет):

- медленное, но неуклонное сокращение числа посещений публичных библиотек;
- увеличение числа удаленных («виртуальных» или, точнее, сетевых) пользователей библиотечных продуктов и услуг – парадокс: чем лучше библиотеки представляют свои продукты и услуги в Интернете, тем больше они способствуют сокращению числа реальных посещений;
- сокращение числа фактографических справок в структуре запросов пользователей (развитие специальных справочных ресурсов Интернета) – увеличение доли информационного самообслуживания;
- сокращение случаев использования традиционного СПА (электронный СПА, справочные и иные ресурсы Интернета, подписные лицензионные БД – более комфортная среда поиска и для библиотекаря, и для пользователя – даже если мы и пользователь испытываем, подчас, затруднения при поиске, интуитивно мы ориентированы на электронные ресурсы [возможность экономии времени, получения гораздо больших результатов за счет поиска в значительных массивах по различным признакам, за счет способов группировки результатов поиска]. NB! Это не значит, что электронные ресурсы обязательно предоставляют более качественную информацию, хотя число качественных ресурсов растет;
- сокращение числа справок по телефону (от других библиотек, от учреждений, от рядовых читателей).

Другой парадокс – повышение доступности информации не приводит к соразмерному увеличению уровня информационной грамотности и образованности. Это достигается только личным опытом интеллектуального поиска информации, серьезного прочтения материала – пропускание через себя. Не важно, какая книга – печатная или сетевая электронная – процесс чтения или происходит, или нет.

Упрощение поисковых процедур (формирование «гуглового сознания»), при этом пользователи в массе своей предпочитают простой поиск. Вопрос о количестве

информационных потерь (доли найденной полезной информации) сегодня, нередко, вообще не ставится в повседневной практике поисковой деятельности пользователей. В конце августа ЦГПБ им. В. В. Маяковского проводила акцию «Парк интеллектуальных развлечений», рамках которой специалистами Управления библиографическими информационными службами (специалистами нашего отдела) прошел конкурс «Веб-спринт» (конкурс по поиску в Интернете): ок. 40 участников, преимущественно, молодежь; наблюдения показали в целом, уверенное владение компьютером (т.е. компьютер – естественное средство поиска, привычное средство), но примитивный способ поиска и недостаточность навыков.

Проведенное в октябре прошлого года в ЦГПБ им. В. В. Маяковского исследование по анализу характера заявок на оказание информационных услуг (массив 200 заявок-бланков от пользователей) показало ориентировку на самостоятельный поиск при полнотекстовом поиске информации и предпочтительность обращения к библиографу при необходимости составления списка литературы (библиографическом поиске)¹. Здесь сталкиваются две противоположные точки зрения: «в Интернете есть все» и «в Интернете нет ничего стоящего – там помойка». Периодически к нам приходят читатели с фразой: «Мы пришли к Вам с надеждой найти материал, потому что в Интернете нет ничего». В большинстве случаев, это ситуация недостаточной способности пользователя к проведению логических умозаключений по выявлению основной темы и ее аспектов, по разделению темы на составляющие ее частные вопросы – ситуация нехватки навыка определения собственной информационной потребности и ее выражения в виде формализованного запроса. Это также недостаточное знание правил поиска, ресурсов поиска (баз данных, каталогов, тематических сайтов, электронных библиотек). И **здесь опять** – мы сталкиваемся с ситуацией, когда библиотека нужна и способна предложить уникальную услугу по раскрытию содержания информационных потребностей и обеспечения пользователя информацией о документах, предоставлению самих документов, а также рекомендаций по самостоятельному поиску.

Именно в условиях всеобщей компьютеризации и увеличения доступности информации библиотеки сохраняют свою нишу в структуре общественных отношений: они делают работу, к которой и призваны. Делают то, для чего общество и придумало библиотеки: профессиональный отбор материала (документов) из множеств источников и формирование коллекций: коллекция библиотечного фонда, электронная библиотека – цифровая коллекция, коллекция подписных платных электронных ресурсов – все это организованная, отобранная информация, специально предназначенная для удовлетворения информационных потребностей различных групп пользователей. Коллекция, собрание – подчиненная замыслу, упорядоченная совокупность источников. Замысел может быть реализован в тематико-типологическом плане комплектования или в общей концепции формирования электронной подписки. Или в иных ценностных и тематических установках сотрудников библиотеки. [Иными словами, это всегда – осознанный подход по формированию фонда.]

Увеличение числа ресурсов в мире не приводит к повышению комфорта пользователя и в традиционной среде (предельный вариант – книжная выставка-ярмарка, насыщенная документами – слабоструктурированная информационная среда), и в электронной среде. Это ведет больше к увеличению альтернативных вариантов пользовательского поведения с

¹ Аврамова Е. В., Прозоров И. Е., Мненкова Е. М. Полнотекстовые электронные ресурсы как средство информационного обслуживания пользователей // Библиотечные, музейные, архивные учреждения в век электронных коллекций и библиотек. СПб., 2010. С. 178–185.

неизвестным результатом. Т.е. возрастает степень неопределенности при использовании ресурсов. Можно привести пример, рассказанный зав. отделом петербурговедения Зинаидой Абрамовной Рудой, дежурившей на стенде Фонда Д. С. Лихачева: вопросы посетителей о качестве и содержании книг, изданных на средства Фонда Д. С. Лихачева (и выставленных на стенде), не предполагали готовности к самостоятельному просмотру нескольких десятков изданий несмотря на их доступность (1-й Петербургский Книжный салон в ноябре 2006 г.). Требуется организации – селекторы, производящие отбор лучшего (по каким-то параметрам, для таких-то категорий пользователей).

Т.о. отбор, оценка, предоставление и рекомендация ресурсов из множества, с учетом информационных потребностей различных групп пользователей – профессиональное дело библиотек в любую эпоху. Т.е. это традиционная работа библиотек – работа с ресурсами, работа с пользователями: создание специально организованного пространства (а теперь уже и электронного пространства) внутри библиотеки или во внешней среде для работы пользователей с информационными источниками:

- книжные, журнальные коллекции;
- нотные коллекции, изоматериалы (плакаты, альбомы, эстампы) иные источники;
- собственные цифровые коллекции;
- коллекции, приобретаемые во временное пользование – электронные архивы периодики и книг (в любом случае – это отбор, сознательный целенаправленный выбор);

- коллекция ссылок на бесплатные или условно бесплатные ресурсы Интернета (буклеты, текстовые файлы ссылок, библиографические записи в ЭК со ссылкой на сетевой объект или коллекция ссылок на страничке библиотечного сайта);

- путеводитель по библиотекам или специальным фондам: так, Библиотечно-информационный центр по искусству и музыке ЦГПБ им. В. В. Маяковского (Невский пр., 20) в этом году ведет работу по составлению путеводителя по нотно-музыкальным фондам публичных библиотек Петербурга.

Это та работа, которую не делает никто, кроме библиотек (по крайней мере, в таких масштабах, и на условиях общедоступности и бесплатности).

И в этих условиях наиболее востребованными оказываются именно информационные услуги библиотек, а информационное обслуживание – ведущим направлением деятельности, обеспечивающим реализацию прочих библиотечных услуг. Давно непреложным фактом (сошлюсь на В. В. Брежневу, Е. Д. Жабко) считается, что именно качество информационного обслуживания влияет на восприятие и оценку пользователями деятельности библиотек в целом. Именно информационное обслуживание позволяет интенсифицировать использование совокупных фондов публичных библиотек, адресуя пользователей к книгам, статьям, прочим документам. Информационное обслуживание выступает активной формой продвижения библиотеки к пользователю.

Что есть информационное обслуживание: это, прежде всего – профессиональный поиск на основе знания источниковой ценности и поисковых возможностей информационных ресурсов (бумажных, электронных).

Тенденции последнего времени в сфере информационного обслуживания:

- совмещение в рамках одной технологии обслуживания читателя информационной услуги и предоставления самого текста документа (документационная услуга, т.е. условно называемая на профессиональном жаргоне «библиотечная»): при работе с полнотекстовыми БД, при проведении поиска в Интернете, при подготовке письменных справок;

- ориентация информационного обслуживания на принципы процессного подхода: т.е. предоставление информационных услуг – сквозной процесс, не локализованный в рамках библиографических отделов, служб (при безусловном сохранении их ведущей роли), но форма обслуживания, реализующаяся во всех структурных подразделениях, обслуживающих пользователей: пользователь вправе рассчитывать на компетентное информационное обслуживание в любом подразделении. ОТСЮДА – ОДНО ИЗ НАЗНАЧЕНИЙ КОРПОРАТИВНОГО СТАНДАРТА ИНФОРМАЦИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ – СОЗДАНИЕ ЕДИНЫХ ПРИНЦИПОВ И ТРЕБОВАНИЙ ДЛЯ ВСЕХ СПЕЦИАЛИСТОВ, НАХОДЯЩИХСЯ В СИТУАЦИИ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ. Рационально сегодня говорить о возможности реализации многоуровневого информационно-библиографического обслуживания: на основе координации (диспетчеризации, как в ВСС и ЭДД) с разделением справок по степени сложности. Наряду с пунктами оперативного выполнения запросов пользователей должны присутствовать зоны углубленной проработки запросов (классы по работе с электронными ресурсами, профильные структурные подразделения с функцией информационного обслуживания);

- перерастание справочно-библиографического обслуживания в информационно-библиографическое (тенденция последних 10 лет с лишним лет) – т.е. предоставление любой информации, на любом материальном носителе (книга, статья, распечатка фрагментов книги, диссертации, статьи, распечатка из Интернета, информация на флешке, диске ...), полученной в процессе использования библиографических ресурсов и технологий. В том числе, технологий информационного поиска в полнотекстовых массивах. Библиографический поиск сохраняет свое значение базовой технологии информационного обслуживания, но занимает все более промежуточное значение: пользователю (в большинстве своем) нужна не библиографическая информация, и даже не конкретно эта книга или журнал, а информация соответствующая его информационной потребности.

Наблюдается сложившееся повышение ожиданий пользователей. Важно обеспечить средствами библиографического поиска нахождение значимой информации на конкретных страницах, в разделах, главах, на сайтах, в электронных коллекциях.

Итак, информационное обслуживание приобретает приоритетное значение в продвижении библиотек, в сохранении библиотек как социального института.

Другое значимое направление: возрастание роли информационно-консультационного обслуживания. Нередко, обслуживание на библиографическом пункте ограничивается демонстрацией нахождения значимых документов в открытой части Интернета – поиск, который пользователь может повторить у себя дома. Т.е. помощь пользователю в нахождении значимой информации путем формирования практических навыков и знаний о возможностях СБА библиотек, поисковых возможностей полнотекстовых лицензионных коллекций и ресурсов Интернета в целом. Т.е. – услуга по обучению качественному поиску –

традиционное просветительское направление работы (ранее – пропаганда библиографических знаний).

Все многообразие деятельности любого информационного учреждения можно разделить на два неравномерных по трудозатратам и степени «видимости» для пользователя направления:

- обеспечивающее направление деятельности (информационно-обеспечивающее);
- обслуживающее направление деятельности (информационно-обслуживающее).

Графически – можно представить в виде треугольника – узкая верхушка – информационное обслуживание, основанное на базе информационных ресурсов.

КСОБ СПб в рамках проекта модернизации публичных библиотек была задумана для обеспечения равенства возможностей доступа пользователей к совокупным ресурсам, равной доступности (по крайней мере, сопоставимой) библиотечно-информационного обслуживания.

На первых этапах были решены вопросы организационного объединения и взаимодействия, затем обеспечена единая техническая база (объединение библиотек в единую компьютерную сеть, доступ к общему серверу), затем – создание единой ресурсной базы: создание сводного ретроспективного и текущего книжного каталогов, общих баз данных (путем слияний массивов, совместного корпоративного ведения этих ресурсов), наконец – представление на заработавшем летом этого года портале совокупных ресурсов КСОБ пользователям. Это обеспечило базу для предоставления услуг – документационных (бронирование, МБА), информационных (ВСС, ЭДД, предоставление доступа к совокупным ресурсам). По существу – в настоящий момент настало время решения задачи стандартизации информационного обслуживания.

Именно в силу того, что сам по себе доступ к ресурсам (в электронной среде пока, в основном – к библиографическим), а также упрощение возможности доступа (бронирование и МБА приближает документ к пользователю), не гарантирует эффективность использования ресурсов, необходимо рационально организованное информационное обслуживание, использующее и провоцирующее к использованию ресурсного потенциала библиотек КСОБ СПб.

Стандартизация, т.е. упорядочивание, регламентация и определение единых норм объема и качества представления информационных услуг в рамках КСОБ сегодня реализована, пожалуй, пока только в таком направлении как ВСС и, отчасти, в рамках ЭДД (библиотечный сервис с элементами информационного обслуживания). Необходима регламентация всей информационно-обслуживающей деятельности библиотек КСОБ – т.е. формулировка единых принципов предоставления услуг, единых требованиях к объему и качеству, обеспечивающих **сопоставимый результат**, независимо от того, какая библиотека, филиал библиотечной сети КСОБ предоставила услугу. В значительной мере задачи по обеспечению единой ресурсной базы в рамках КСОБ решены или уже реально решаются (если мы говорим о предоставлении корпоративного доступа библиотек КСОБ к полнотекстовым лицензионным БД). В настоящее время стоит задача обеспечения единой **методической базы** информационного обслуживания. Основные методические и организационные принципы и призван закрепить разрабатываемый стандарт информационного обслуживания, предоставив каждой библиотеке диапазон для творческого подхода к решению задач информационного обслуживания. Но – в рамках единых

норм и принципов, как минимум, задающих предельные объемы, минимальные требования, а также образцы оформления услуг (например, письменных справок).

Исходным пунктом этой работы является обеспечение единства ПОНИМАНИЯ назначения, репертуара и содержательного наполнения информационных услуг, которое будет закреплено в единой номенклатуре информационных услуг КСОБ – одним из важнейших приложений к корпоративному стандарту. Это не означает, что вся полнота информационных услуг должны обеспечиваться каждой из полутора сотен библиотек КСОБ. Будут определены базовые услуги и дополнительные (в разосланных Вам для заполнения таблиц услуг предлагалось, в частности, определить степень приоритетности конкретной информационной услуги). Но это также не означает, что пользователь будет ограничен в возможностях получения услуги, если обратится в филиал ЦБС, который в силу кадровых и прочих причин обеспечивает, главным образом, выполнение базовой части услуг: здесь то и следует отразить принципы координации информационного обслуживания для реализации механизма многоуровневого информационного обслуживания (в зависимости от уровня сложности и специфичности запроса пользователя).

Другим исходным принципом внедрения стандарта является его распространение не на конкретные структурные подразделения библиотек, а на формы работы – информационно-обслуживающую деятельность, независимо от структурного подразделения (естественно, с разграничением полноты меры ответственности).

Назначение стандартизации² :

- обеспечение единого подхода к качеству информационно-сервисной деятельности КСОБ;
- снижение издержек на контроль производственных процессов и коррекцию ошибок;
- точность постановки задач, определение меры ответственности и полномочий специалистов;
- обеспечение единообразия и преемственности информационно-сервисной деятельности, фиксация положительного методического опыта;
- снижение срока адаптации новых специалистов и повышение комфорта работы (ясность задач и меры ответственности, ясность предела профессиональной компетенции – это к вопросу о непрофильном использовании библиотечных специалистов);
- высвобождение времени специалистов для решения творческих задач за счет установления порядка выполнения рутинных операций;
- обеспечение сопоставимости показателей информационного обслуживания в рамках КСОБ.

Уровни стандартизации:

Международный (система ISO), межгосударственный и государственный (система стандартов СИБИД), рекомендательные документы на уровне профессиональных объединений

² См., напр.: Справочник информационного работника. 2-е изд., перераб. и доп. СПб., 2007. С. 71.

(«Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки», РБА, 2008), корпоративный (библиотека или объединение библиотек – например, КСОБ). В широком смысле слова – корпоративные стандарты – нормативно-инструктивные регламентирующие документы организации: положения об отделах, фондах, каталогах, технологические карты и инструкции, правила внутреннего распорядка, «Корпоративный кодекс поведения», должностные инструкции и т.п. Все это документы, упорядочивающие профессиональную деятельность – они имеют разную правовую силу и степень обязательности.

Корпоративный стандарт информационного обслуживания КСОБ – документ, «рекомендательно-обязательный» (в силу обязательств каждой библиотеки по участию в КСОБ) для всех библиотек КСОБ и в силу этого имеет гораздо большую правовую силу, чем частные инструкции и положения отдельных библиотек (принцип непротиворечия частных стандартов более «общим».).

Корпоративный стандарт определяет диапазон первоочередной ответственности и профессиональных задач специалистов. На основе корпоративного стандарта (следующим шагом) необходимо разработать типовые должностные инструкции или рекомендации по дополнению существующих. Т.о. корпоративный стандарт может рассматриваться и как средство защиты трудовых прав специалистов перед администрацией библиотек.

Проблемы стандартизации информационного обслуживания (консультации с библиографами РНБ, РГБ), поиск специальных публикаций по теме, отражающих теоретические основы и методический опыт – свидетельствуют о недостаточности такого опыта. Одной из проблем стандартизации является – проблема критериев качества и его измерения. Существующая специальная литература³, по существу показывает: каждая библиотека (сеть библиотек) сама проводит методически обоснованное и рациональное определение критериев и способов подсчета (оценки) качества с учетом специфики контингента, ресурсной базы и решаемых задач. Нет универсального законодательно и обязательно закрепленного единственно верного критерия и способов его измерения. Отправной точкой служат содержание и потребности практики – обеспечение нужного уровня качества, обеспечение соответствия ожиданиям пользователей и общества в целом.

На уровне СИБИД – не обеспечивается необходимый объем регламентации даже на уровне общих принципов: ограниченный набор трактовок в ГОСТ 7.0-99, ГОСТ 7.20-2000 «Библиотечная статистика»: в значительной степени ориентирован на учет операций по работе с фондом, но есть раздел 11 «Учет запросов и ответов на справочно-информационное обслуживание»: единица учета – запрос и показатели оценки учета (число затребованных тем, фактов, документов, местонахождение которых требуется уточнить...) – предельно лаконично и, в основном, в отношении только основных показателей справочно-библиографического обслуживания в режиме запрос-ответ.

На уровне профессиональных объединений: «Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки» - это раздел 2 «Направления деятельности библиотеки и обслуживание пользователей», дающий краткие, общие, но при этом важные рекомендации (в том числе в области информационных услуг):

³ См., например: Пол Р., Бокхорст, П. те. Измерение качества деятельности библиотек. М. : Пашков Дом. 2008.

- публичная библиотека определяет приоритеты и услуги, предусматривает наличие адекватных ресурсов;

- обеспечение пользователей всеми видами информации для поддержания образования и самообразования, для компетентного участия в обсуждении важных проблем и принятия решений;

- из важнейших направлений деятельности ... является развитие информационной культуры пользователей (т.е. обоснование – информационно-консультационного, информационно-образовательного обслуживания);

- проводит регулярные экскурсии по библиотеке, знакомит посетителей с фондами, справочно-библиографическим аппаратом;

- предоставляет им комплекс библиотечно-информационных и сервисных услуг в наиболее удобном для пользователя режиме: в самой библиотеке или вне библиотеки, а также по телефону или по электронной почте. Внедряет и использует новые формы обслуживания, обеспечивает доступ к собственным и корпоративным информационным ресурсам любому пользователю вне зависимости от места его нахождения;

- стационарная, внестационарная, дистанционная форма обслуживания;

- право библиотеки самостоятельного определения перечня услуг и условий их предоставления, учитывая как потребности и интересы пользователей, так и свои возможности (НО наиболее полный в ее условиях набор услуг);

- Пункт 2.15: К основным бесплатным (бюджетным) услугам публичной библиотеки относятся:

- оказание справочной и консультационной помощи в поиске и выборе конкретных документов и других источников информации;

- предоставление информации о составе библиотечного фонда и о наличии в библиотечном фонде конкретных документов через систему каталогов, картотек и другие формы библиотечного информирования;

- выдача документов из библиотечного фонда во временное пользование в соответствии с правилами пользования библиотекой;

- удовлетворение запроса с помощью ресурсов других библиотек с использованием межбиблиотечного абонементов, внутрисистемного обмена или электронной доставки документов.

[NB! Явно показана приоритетность информационно-библиографического обслуживания].

- Пункт 2.20 – важные положения: Одним из эффективных инструментов управления качеством деятельности библиотеки, включая обслуживание пользователей и предоставление услуг, является разработка комплекса внутренних стандартов, нормативных (или эталонных!) требований.

На уровне отдельных библиотек – примечателен опыт РГБ: существует «Положение о Виртуальной справочной службе Российской государственной библиотеки» (URL: http://www.rsl.ru/datadocs/polojenie_vss_2009.pdf), теоретическое обобщение опыта нормативной деятельности см.: Теплицкая А. В. Библиографическая деятельность РГБ : нормативная документация и публикации сотрудников // Библиография. – 2010. – № 5. – С. 28–34. В 2010 г. разрабатывался новый вариант «Положения о справочно-библиографическом обслуживании»

(ранее было принято более общее «Положение о системе библиотечно-информационного обслуживания пользователей», 2008).

Поступившие к настоящему времени от специалистов библиотек-участниц КСОБ СПб табличные перечни информационных услуг с характеристикой содержания, вариативности предоставления и степени приоритетности свидетельствуют об ощутимых различиях понимания содержания информационно-библиографического (по существу – информационного) обслуживания. Задачи ближайшего времени – подготовка, совместное обсуждение и принятие единой номенклатуры информационных услуг КСОБ СПб.