

Марина Николаевна Сухарева, начальник Управления библиографическими информационными службами, Центральная городская публичная библиотека им. В. В. Маяковского (Россия, Санкт-Петербург)

Стандартизация информационно-библиографического обслуживания в корпорации публичных библиотек Санкт-Петербурга :

доклад на II Международном библиографическом конгрессе, 6-8 октября 2015 года, Москва, РГБ

Аннотация: Об изменениях в управлении информационно-библиографическим обслуживанием в корпорации публичных библиотек Санкт-Петербурга (2012–2015 гг.).

Ключевые слова: корпоративные стандарты; информационно-библиографическое обслуживание; публичные библиотеки; информационный менеджмент

e-mail: ibo@pl.spb.ru

tel.: 8(812)3365743

Marina Sukhareva, Chief of information and bibliographic services department, V. V. Mayakovsky Central City Public Library (Russia, St. Petersburg)

Standardization of information and bibliographic service in the public libraries corporation of St. Petersburg

Summary: Reorganization of management of information and bibliographic service in corporation of public libraries.

Keywords: information and bibliographic service; corporate standards; public libraries; information management

В 2012 г. был принят Стандарт информационно-библиографического обслуживания Корпоративной сети общедоступных библиотек Санкт-

Петербурга (КСОБ СПб). Этим был ознаменован очередной этап развития корпорации, объединяющей две сотни библиотек.

Концепцией развития обслуживания населения Санкт-Петербурга общедоступными библиотеками на 2009–2015 гг. была определена основная цель деятельности корпорации – создание единого информационного пространства Санкт-Петербурга и устранение имеющегося противоречия между обособленной работой библиотек и необходимостью населения иметь доступ к библиотечно-информационным услугам и ресурсам по месту работы, отдыха и жительства.

Перед корпорацией были поставлены задачи использования преимуществ корпоративного взаимодействия, учитывая особенности публичных библиотек, социально ориентированный характер их деятельности. Публичные библиотеки призваны создать благоприятные условия доступа к информации для различных, в том числе социально неадаптированных категорий пользователей (детей, подростков, мигрантов, пожилых, безработных и др.). При этом ориентация на потребности пользователей и создание комфортных условий выступает одним из основных принципов работы библиотек с точки зрения концепции менеджмента качества. Работая с широким диапазоном читательских запросов, публичные библиотеки обеспечивают доступ к традиционным и электронным ресурсам, учитывают предпочтения пользователей в выборе источников и установленное законом «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (2006 г.) равенство информационных технологий (п. 8 ст. 3).

Специалисты Управления библиографическими информационными службами Центральной городской публичной библиотеки (ЦГПБ) им. В. В. Маяковского выступили с инициативой разработки Стандарта информационно-библиографического обслуживания (ИБО), который направлен на обеспечение

доступа к информационным ресурсам библиотечной сети, на расширение возможностей получения информационных услуг, на повышение уровня удовлетворения информационных потребностей пользователей. Стандарт позволяет поддерживать определенный уровень качества информационного обслуживания во всех библиотеках КСОБ СПб.

Информационно-библиографическое обслуживание традиционно рассматривается как одна из важных составляющих деятельности библиотек и форма активного продвижения их возможностей. Нередко качество именно информационного обслуживания оказывает решающее влияние на оценку пользователями работы библиотеки в целом.

Принятие общих принципов сотрудничества на организационном этапе создания корпорации, последовавшее затем объединение библиотек посредством единой компьютерной сети и представления на едином сервере сводных каталогов и иных корпоративных ресурсов, реализация общегородских читательских сервисов (ЭДД, виртуальная справка, бронирование документов) создало предпосылки для стандартизации информационно-библиографического обслуживания.

В организационной структуре КСОБ СПб постоянно действуют координационные научно-технические секции, на которых обсуждаются и принимаются решения по актуальным вопросам корпорации. Разработкой и внедрением Стандарта занимается Секция сетевого обслуживания пользователей КСОБ СПб.

Стандарт ИБО разрабатывался с апреля 2011 г. с учетом замечаний и предложений представителей библиотек-членов КСОБ СПб; был одобрен Секцией сетевого обслуживания пользователей в апреле 2012 г.; утвержден решением Дирекции КСОБ СПб от 10 декабря 2012 г. Началом внедрения Стандарта можно считать реализацию в том же 2012 г. единой системы учета

справочно-консультационной работы во всех структурных подразделениях библиотек и проведение уже летом 2013 г. первого внутреннего аудита.

На современном этапе внедрения Стандарта особенно важным является единство понимания содержания информационно-библиографического обслуживания, определенный уровень качества предоставляемых услуг, что обеспечивается контролем качества информационно-библиографического обслуживания, организационно-административной и методической поддержкой.

Стандарт – рабочий нормативный документ, закрепляющий методически оправданные изменения в практике работы библиотечной корпорации. Т. е., если происходят изменения в практике работы библиотек, то вносятся изменения и в Стандарт. В период с 2012 по 2014 гг. приняты следующие изменения и дополнения:

- примерный список регламентирующих документов по информационно-библиографической деятельности;
- Паспорт информационно-библиографического обслуживания в библиотеке;
- дополнения в основной текст Стандарта: в содержательное наполнение номенклатуры обязательных по Стандарту услуг в связи с введением новой услуги «Дистанционный доступ читателей к лицензионным базам данных – “Виртуальный читальный зал”»;
- перечень основных требований к единообразному представлению сведений об информационных продуктах и услугах на сайтах библиотек корпорации.

Система контроля качества ИБО была заложена в содержание Стандарта. Это и статистические показатели, анализ которых проводится ежегодно, и аудит, который до четырех раз в год организует постоянно действующая

комиссия при Секции сетевого обслуживания пользователей. А в 2013 г. были введены Паспорта информационно-библиографического обслуживания для каждой библиотеки-партнера.

Стандартом предусмотрена двухуровневая методическая поддержка информационно-библиографического обслуживания. Управление библиографическими информационными службами ЦГПБ им. В. В. Маяковского – методический центр в области информационно-библиографического обслуживания КСОБ СПб. Оно разрабатывает методическую и учетную документацию; проводит семинары и обучающие занятия (тренинги), консультации, стажировки. Библиографические службы библиотек-участниц КСОБ СПб организуют процесс ИБО, обеспечивают статистический учет внутри своих библиотек.

Стандарт и корпоративные обязательства побуждают библиотеки стремиться к приведению содержания и форм информационного обслуживания к единым требованиям. Однако библиотеки-партнеры находятся в разных городских районах, где библиотечная политика администрации может отличаться; располагают разным кадровым финансовым, информационным, техническим потенциалом, сложившимися традициями и т. д. Различается и политика библиотек в отношении управления информационными ресурсами. Поэтому реализация Стандарта имеет различные темпы и идет по различным моделям.

Основной принцип, наиболее серьезно повлиявший на организацию информационно-библиографического обслуживания в библиотеках и заложенный в Стандарте: информационно-библиографическое обслуживание – сквозной процесс:

- осуществляется на всем протяжении читательского библиотечного пространства;

- требует вовлечения широкого круга библиотечных специалистов (сотрудники библиографических служб, краеведческих отделов, абонемента, читальных залов, медиатек...);
- характеризуется различием требований к полноте предоставляемой информации на разных участках обслуживания читателей.

Таким образом, ИБО не сосредоточено в одном специализированном подразделении (отделе, секторе) как ранее, а является обязательной составляющей всех отделов обслуживания. Данный подход потребовал иной архитектуры управления, с учетом специфики конкретной библиотечной системы. В практике реорганизации информационно-библиографического обслуживания в ЦБС города удалось выявить основные модели управления (рис. 1–3).

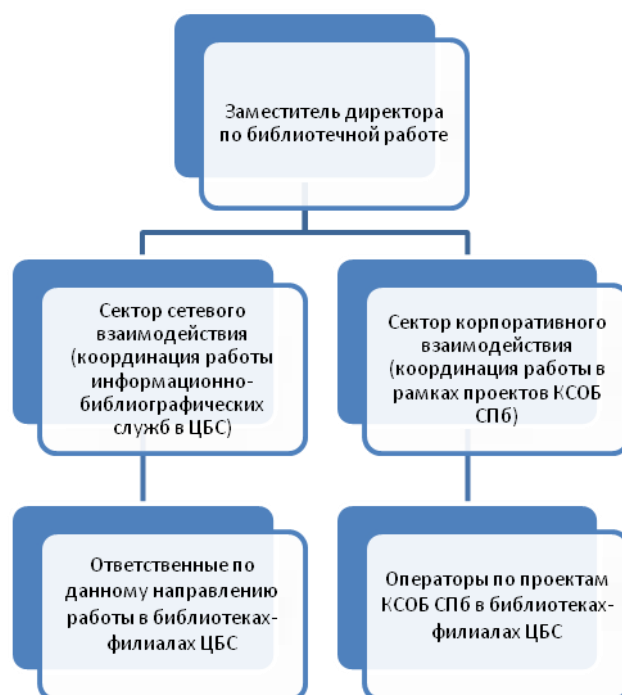


Рис. 1. Система управления информационно-библиографическим обслуживанием в ЦБС. Вариант 1

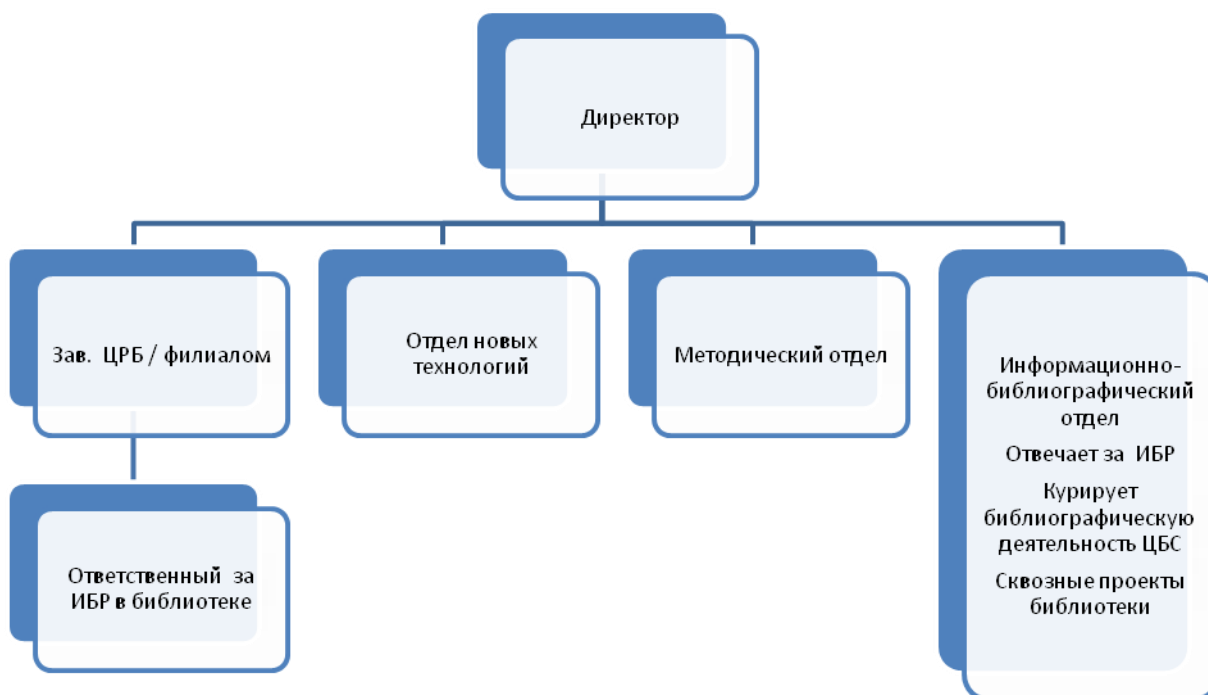


Рис. 2. Система управления информационно-библиографическим обслуживанием в ЦБС. Вариант 2

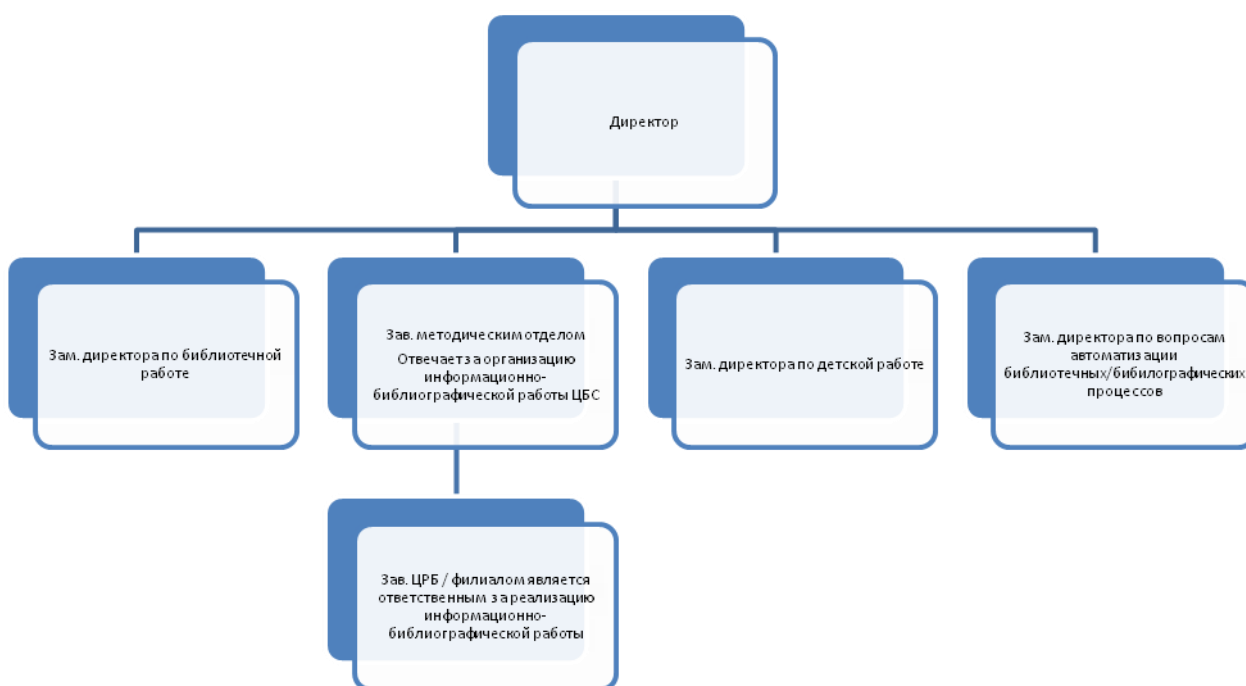


Рис. 3. Система управления информационно-библиографическим обслуживанием в ЦБС. Вариант 3

Анализ и обобщение опыта внедрения Стандарта позволяет сделать первые выводы:

- стандартизация выводит организацию ИБО на новый качественный уровень, который позволяет соответствовать современным процессам информатизации и автоматизации;
- стандартизация приводит к изменению статуса библиографической службы ЦБС;
- стандартизация предполагает регламентирование, не исключая творческий и индивидуальный подход;
- стандартизация является инструментом влияния на руководство и специалистов ЦБС, побуждающим к сотрудничеству и позволяющим оптимизировать трудозатраты;
- стандартизация ориентирована на читателя, дает возможность получить гарантированный перечень услуг и сопоставимый уровень информационно-библиографического обслуживания во всей Корпорации (199 библиотек).