

ВАЛЕНТИНА ЮСУПОВА, ОЛЬГА ЗИНОВЬЕВА

Обслуживание в новом формате

Книги стали ближе*

Открытый доступ — это целая система, движение, со своей идеологией, технологией и правовым обеспечением. Именно этот принцип лёг в основу реорганизации системы обслуживания во всех библиотеках Тольяттинской библиотечной корпорации



*Валентина Алексеевна Юсупова,
директор МУК «Тольяттинская
библиотечная корпорация»*



*Ольга Николаевна Зиновьева,
заведующая отделом инновационного
развития МУК «Тольяттинская
библиотечная корпорация»*

ИЗУЧЕНИЕ менеджмента качества, философии информационного сервиса привело нас к пониманию того, что свободный доступ к ресурсам — нечто большее, чем одна из форм организации библиотечного фонда. Соответственно, целью программы реорганизации системы обслуживания «ТБК» стала модернизация всего технологического цикла обслуживания в центральной библиотеке, организация многофункционального открытого пространства.

Реализация принципа общедоступности подразумевает обеспечение доступности документов, рациональную организацию информационно-библиотечного обслуживания, внедрение современных технических средств, разработку соответствующих экономических и правовых аспектов. Упрощаются правила записи в библиотеки, оптимизируется распорядок работы, широко внедряется открытый доступ к фондам как наиболее простой и эффективный путь приближения печатных изданий к читателям.

Однако «освобождение» от квалифицированной помощи библиотекаря, как показывают опросы пользователей, снижает эффективность поиска и использования информации. Комфортность оказывается неполной, если пользователь предоставлен сам себе (даже при условии чётко продуманной системы раскрытия ресурсов). Совет, квалифицированная рекомендация доброжелательного специалиста, помощь в библиографическом поиске по-прежнему востребованы даже в крупных научных библиотеках. Об этом свидетельствуют исследования, проводящиеся ГПНТБ СО РАН. Всё это необходимо учиты-

вать при разработке программ системных изменений в обслуживании.

Примеров открытости библиотек за рубежом множество: этот принцип применяется во Франции, Польше, Чехии, не говоря уже об Америке. Это не только безбарьерный доступ к фондам, но и внедрение технологий Веб-2.0, справочные услуги в режиме chat (библиотеки Германии). Если говорить о российском опыте, то можно сослаться, к примеру, на Российскую библиотеку для молодёжи, ЦГПБ г. Новоуральска, тольяттинскую «Библиотеку Автограда».

Разрабатывая и реализуя программу «Формат 21», специалисты Тольяттинской библиотечной корпорации ставили перед собой несколько задач. Первая из них — комплексное внедрение информационных технологий в обслуживание (система обеспечения сохранности, электронная книговыдача и т. д.). Вторая задача — доступность всех ресурсов, сервисных услуг, комфортность среды. А это подразумевает удобное расписание работы библиотеки, возможность беспрепятственно получить требующиеся библиотечные услуги. Важны все элементы каждого процесса системы библиотечного обслуживания — регистрация, консультационное обслуживание, регистрация, справочное обслуживание и предоставление информации, выдача документа и его возврата.

Решению поставленных задач способствовали автоматизация и интерне-тизация библиотек, установка систем сохранности и т. д. Реорганизация началась с воплощения идеи о введении до-

* Статья написана на основе доклада автора на конференции «Библиокараван» (Киров, 2010 г.).

