

**Стандарт информационно-библиографического обслуживания
как условие обеспечения качества работы Корпоративной сети
общедоступных библиотек Санкт-Петербурга**

**Standard of Library and Information Services
for Quality Services Provided by the Corporate Network
of St. Petersburg Public Libraries**

**Стандарт інформаційно-бібліографічного обслуговування
як умова забезпечення якості роботи Корпоративної мережі
загальнодоступних бібліотек Санкт-Петербурга**

И. Е. Прозоров, М. Н. Сухарева
Центральная городская публичная библиотека им. В. В. Маяковского,
Санкт-Петербург, Россия

Ivan Prozorov and Marina Sukhareva
V. V. Mayakovsky Central City Public Library,
St. Petersburg, Russia

І. Є. Прозоров, М. М. Сухарева
Центральна міська публічна бібліотека ім. В. В. Маяковського,
Санкт-Петербург, Росія

Итоги разработки стандарта информационного обслуживания для Корпоративной сети общедоступных библиотек Санкт-Петербурга (апр. 2011 – апр. 2012 гг.).

The results of designing information services standard for Corporate Network of St. Petersburg Public Libraries (April, 2011 – April, 2012) are presented.

Підсумки розробки стандарту інформаційного обслуговування для Корпоративної мережі загальнодоступних бібліотек Санкт-Петербурга (квіт. 2011 – квіт. 2012 рр.).

Традиционный вопрос о будущем библиотек в условиях массовой оцифровки документальных ресурсов и ориентации пользователей на электронные источники все более явно становится вопросом о том, какой быть библиотеке сегодня. Острота его звучания для разных типов библиотек различна. Публичные библиотеки переживают период постепенного снижения числа посещений и книговыдачи. Однако качество работы библиотеки не может оцениваться по одному-двум показателям – только комплексный анализ позволит достоверно оценить ее вклад в создание общественно значимого продукта. Если, например, информативный сайт библиотеки позволяет пользователям экономить время, способствует росту виртуальных посещений, то ее работу уже следует признать эффективной.

Пока библиотека способна удовлетворять потребности пользователей в значимой информации, она сохраняет свою актуальность. При этом достаточно часто получение информации конечным пользователем напрямую не связывается с книгой и библиотекой в их традиционном выражении. Благодаря электронным технологиям, библиотеки расширили свое присутствие в повседневной жизни общества с помощью виртуального справочного обслуживания, ЭДД, предоставления интернет-доступа к каталогам и базам данных, справочным источникам, полнотекстовым коллекциям, библиотечным страничкам в социальных сетях.

Вместе с тем, особенностью публичных библиотек является социально ориентированный характер деятельности. Они 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 декларированное ст. 3 закона «Об

информации, информационных технологиях и о защите информации» (2006 г.) равенство информационных технологий.

Таким образом, навигация во всем диапазоне доступных информационных ресурсов выступает приоритетным направлением деятельности публичных библиотек на современном этапе. Профессиональный информационный поиск будет востребован даже в условиях полной оцифровки и доступности всех документальных ресурсов общества.

Стандартизация информационно-библиографического обслуживания в публичных библиотеках Санкт-Петербурга стала одним из этапов развития Корпоративной сети, объединяющей без малого две сотни библиотек.

Принятие общих принципов сотрудничества на организационном этапе, 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 повышения качества библиотечного обслуживания. Вместе с тем, проведенная в 2010–2011 гг. Управлением библиографическими информационными службами серия исследований показала заметные различия в ресурсных возможностях профессиональной деятельности библиографов разных библиотек, существенные различия понимания специалистами понятия «информационное обслуживание», перечня информационных услуг и, как следствие, различия в методике статистического учета работы.

Была поставлена задача обеспечения сопоставимого уровня качества предоставления услуг в библиотеках единой корпоративной сети. Первым шагом в этом направлении стала подготовка стандарта информационно-библиографического обслуживания. Инициатором и разработчиком корпоративного стандарта выступило Управление библиографическими информационными службами ЦГПБ им. В. В. Маяковского – методический центр информационно-библиографической работы публичных библиотек Санкт-Петербурга. Основная концепция стандарта и ряд разделов были подготовлены к 28 апреля 2011 г. Промежуточные варианты документа в течение года обсуждались на заседаниях Секции сетевого обслуживания пользователей Координационного научно-технического совета (КНТС) Корпоративной сети общедоступных библиотек (рук. Секции М. Н. Сухарева). Принятие итогового документа состоялось в середине апреля 2012 г. Ожидается, что после его утверждения полный текст документа будет размещен на портале Корпоративной сети общедоступных библиотек (URL: <http://ksob.spb.ru/>).

Концепция стандарта определилась на основе собственного методического опыта с учетом поставленных задач, рекомендаций «Модельного стандарта деятельности публичной библиотеки» (РБА, 2008), российских стандартов по управлению качеством (на основе международных стандартов): ГОСТ Р ИСО 9000-2008 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»; ГОСТ Р ИСО 9001-2008. «Системы менеджмента качества. Требования»; ГОСТ Р ИСО 9004-2010 «Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подходы на основе менеджмента качества». Привлекалась методическая литература.

Цель стандарта заключалась в обеспечении равных возможностей доступа пользователей к распределенным информационным ресурсам. Исходным понятием явилось «информационно-библиографическое обслуживание», понимаемое как предоставление любой информации пользователям на основе применения библиографических ресурсов и технологий. Всего в стандарте дается определение более 50 терминов. Это существенная часть документа, призванная обеспечить единство понимания содержания и критериев оценки информационных услуг профессиональным сообществом специалистов публичных библиотек города. Анализ действующих стандартов системы СИБИБД (ГОСТ 7.0–99; ГОСТ 7.20–2000 и др.), современных терминологических словарей и ведущих теоретических исследований (В. В. Брежневой, Ф. С. Воройского, М. Г. Вохрышевой, Ю. Н. Дрешер, Е. Д. Жабко, В. А. Фокеева и др.) показал наличие расхождений в трактовке понятий. Данные источники использовались путем сопоставления и критической оценки с точки зрения стоящих перед нашей Корпоративной системой общедоступных библиотек задач.

Существенным для обеспечения единого подхода к информационному обслуживанию было определение основного обязательного перечня услуг, их содержательной характеристики и показателей оценки. Это, в свою очередь, позволяет получать сопоставимые статистические показатели

работы библиотек Корпоративной сети. В ходе обсуждения оценочных показателей наибольшее число вопросов у представителей библиотек вызвали качественные показатели. Из-за трудоемкости расчета и недостаточной очевидности было решено, например, отказаться от применения такого показателя как «информативность» – количество материалов (библиографических записей, полных текстов, фактических сведений), приходящееся на один запрос (список, полнотекстовую подборку, заказ). Итоговый вариант номенклатуры информационных услуг представлен в Таблице 1.

Таблица 1.

Номенклатура информационных услуг КСОБ

Наименование услуги	Комментарий	Показатели оценки
Предоставление доступа к различным элементам СБА библиотеки (КСОБ)	Выполнение организационных и консультационных мероприятий по созданию условий самостоятельной работы пользователей со справочным фондом, системой каталогов, картотек, БД, архивом выполненных справок (последнее – в рамках Виртуальной справочной службы (ВСС));	Количественные: Доступные для самостоятельной работы ресурсы, АРМы. Подготовленные (актуализированные) инструктивно-методические материалы, аннотированные списки собственных, корпоративных и внешних ресурсов. Качественные: Динамика количества обращений к электронным ресурсам библиотеки. Соотношение количества АРМов и количества ежедневных посетителей (достаточность).
Справочно-библиографическое обслуживание	Выполнение справок на пунктах обслуживания очно, по телефону, в режиме ВСС: тематические справки; уточняющие справки; адресные справки; фактографические справки; консультации.	Количественные: Справка. Качественные: Динамика рейтинга источников выполнения справок. Доля отказов в общем объеме выполненных справок (не более 10 %).
Организация обслуживания по системе ИРИ (информирование)	групповое информирование; индивидуальное информирование.	Количественные: Сообщение. Абоненты. Качественные: Количество отзывов абонентов в режиме обратной связи.
Организация мероприятий и процессов массового и группового информирования	информационное сопровождение подготовки книжных выставок; проведение библиографических обзоров; - организация информационных стендов.	Количественные: Мероприятие. Документ. Посещение.
Организация и информационное сопровождение комплексных информационных мероприятий	дни информации различные тематические мероприятия	Количественные: Мероприятие. Документ. Посещение. Качественные: Количество отзывов посетителей (в журнале отзывов, в анкетах, на сайте)
Составление списков литературы	Подготовка по запросам библиотечных специалистов и пользователей упорядоченных перечней документов на основе СБА своей библиотеки, других библиотек, иных источников информации.	Количественные: Список. Запись.
Подготовка тематической полнотекстовой подборки (дайджеста)	На основе лицензионных полнотекстовых баз данных и открытых источников Интернета	Количественные: Дайджест. Тексты.
Предоставление письменной аналитической или фактографической справки	На основе СБА, массива лицензионных БД, открытых источников Интернета	Количественные: Справка.
Предоставление услуги по ЭДД	Информационное сопровождение процесса выполнения услуги, осуществление доставки полного текста.	Количественные: Документ. Заказ.

Наименование услуги	Комментарий	Показатели оценки
Индивидуальные консультационные услуги	просмотр пользователем материалов, найденных по предварительному заказу с библиографом/библиотекарем-консультантом (консультационное сопровождение услуги по составлению списков литературы и дайджестов); совместная поисковая работа библиотекаря-консультанта с пользователем; консультирование по методике и источникам информационного поиска (в том числе по использованию МБА).	Количественные: Консультация.
Обучающие занятия	групповые консультации по использованию СБА; групповые занятия (разовые, циклы занятий по специальному плану) по привитию навыков работы с электронными источниками информации (поиск, отбор, организация найденного материала), по методам информационного обслуживания – для библиотечных специалистов ; групповые занятия (разовые, циклы занятий по специальному плану) по привитию навыков работы с электронными источниками информации (поиск, отбор, организация найденного материала) – для пользователей .	Количественные: Занятия. Учебно-методические материалы [новые и доработанные]. Слушатели. Качественные: Тематическая насыщенность (соотношение количества занятий и количества тем). Динамика количества разработанных занятий. Динамика спроса на обучающие занятия. Доля новых учебно-методических материалов в общем объеме предоставленных материалов.

Основная идея стандарта заключалась в понимании информационно-библиографического обслуживания как сквозного библиотечного технологического процесса. Информационно-библиографическое обслуживание осуществляется во всех пользовательских зонах реального и виртуального библиотечного пространства на основе координации работы специалистов по выполнению запросов с учетом требуемой полноты необходимой пользователю информации и тематики (отчасти, сложности) запроса. Принцип трехуровневой модели информационного обслуживания проиллюстрирован в Таблице 2, где содержание номенклатуры услуг распределено по уровням обслуживания. Рациональность выделения каждого уровня обусловлена сложившейся практикой структурного деления и спецификой задач специалистов каждого уровня (на 1-м уровне ведущим является документное обслуживание, информационное – сопутствующее), наличием объективных компетентностных ограничений и доступностью элементов справочно-поискового аппарата. В соответствии с этим было предложено понятие субъекта информационного обслуживания – это специалисты библиографических служб, а также специалисты иных структурных подразделений, выполняющие справки, консультации, осуществляющие информационное сопровождение доступа пользователей к традиционным и электронным ресурсам.

Таблица 2.

Уровни предоставления информационных услуг (фрагмент)

Услуга, полнота предоставления	Результат услуги, информационный продукт	Субъект обслуживания, условия предоставления	Категории пользователей, условия получения
I уровень выполнения запросов			
Справочно-библиографическое обслуживание: тематические справки (небольшого объема, на запросы, не требующие многоступенчатого поиска); уточняющие справки; адресные справки; фактографические справки (небольшого объема, на запросы, не требующие сложного поиска); консультации (краткие).	Устные справки	Библиотекари-специалисты отделов обслуживания (абонемента, читального зала, медиатеки) в процессе документного обслуживания	Записанные в библиотеку пользователи при личном посещении.

Услуга, полнота предоставления	Результат услуги, информационный продукт	Субъект обслуживания, условия предоставления	Категории пользователей, условия получения
I – II уровень выполнения запросов [в том числе запросов, переадресованных с первого уровня]			
Предоставление доступа к различным элементам СБА библиотеки (КСОБ)	Организованные рабочие места, АРМы. Инструктивно-методические и наглядные материалы	Библиографы, сотрудники специализированных информационных подразделений, медиатек или зон доступа к электронным ресурсам	Различные категории реальных и удаленных пользователей.
Справочно-библиографическое обслуживание (все виды справок, в том числе по телефону, в режиме виртуальной справки)	Устные справки. Письменные справки, не требующие существенных временных затрат (<i>при наличии тех. средств поиска и распечатки данных</i>).	Библиографы, сотрудники специализированных информационных подразделений в процессе обеспечения доступа к СБА, предоставления справок и консультаций на пунктах справочно-библиографического обслуживания, в специализированных подразделениях (пунктах) обслуживания	Любые категории реальных и удаленных пользователей.
Организация обслуживания по системе ИРИ	Сообщения.	Библиографы, сотрудники специализированных информационных подразделений	Организации, органы власти... <i>Платно для отдельных групп абонентов.</i>
Организация и информационное сопровождение комплексных информационных мероприятий: дни информации; темат. мероприятия.	Списки литературы. Списки значимых для организаторов ресурсов для самостоятельного поиска. Устные библиогр. обзоры.	Библиографы, сотрудники специализированных информационных подразделений. Приглашенные специалисты.	Библ. специалисты; различ. категории пользователей
Подготовка тематической полнотекстовой подборки (дайджеста)	Полнотекстовые подборки (дайджесты).	Библиографы, сотрудники специализированных информационных подразделений	Индивидуальные пользователи, организации, органы власти. Бесплатно, если явл. частью СБА.
Предоставление письменной аналитической или фактографической справки	Аналитические и фактографические справки.	Библиографы, сотрудники специализированных информационных подразделений	Индивидуальные пользователи, организации, органы власти. <i>Платно (кроме виртуальных справок).</i>
...
III уровень выполнения запросов [прием запросов, невыполненных или недостаточно полно выполненных первым-вторым исполнителем (сотрудником абонента/читального зала, библиографом)]			
Справочно-библиографическое обслуживание (специализированное)	Устные справки. Письменные справки, в том числе, возможно, требующие ощутимых временных затрат (<i>возможность определяется исполнителем</i>).	Сотрудники специализированных информационных подразделений.	Те же категории (см. выше). Библиотечные специалисты.
Индивидуальные консультационные услуги	Те же (см. выше).	Сотрудники специализированных информационных подразделений.	Те же категории. Бесплатно 15 мин. и в режиме вирт. справки.

Ниже приводится структура стандарта:

1. Общие положения.
2. Область применения.

3. Нормативные ссылки.
4. Базовые определения.
5. Субъекты информационно-библиографического обслуживания.
6. Направления информационно-библиографического обслуживания.
7. Номенклатура услуг, содержание, критерии оценки.
8. Технология и условия информационно-библиографического обслуживания.
9. Методическая поддержка информационно-библиографического обслуживания.
10. Заключительные положения.

Приложение 1. Таблица 1. Номенклатура информационных услуг КСОБ СПб

Приложение 1. Таблица 2. Уровни предоставления информационно-библиографических услуг.

Приложение 2. Пример оформления письменной библиографической справки

Приложение 3. Пример оформления письменной полнотекстовой справки

Вариант 1. Полнотекстовая подборка в одном файле.

Вариант 2. Полнотекстовая подборка из файлов в различных форматах.

Вариант 3. Письменные фактографические и аналитические справки по результатам работы с источниками.

Приложение 4. Форма годовой статистической отчетности специалистов библиографических служб ЦБС Санкт-Петербурга об информационно-библиографическом обслуживании пользователей

Приложение 5. Основные литературные источники

Основной результат проделанной работы на сегодняшний день заключается в том, что удалось достичь в рамках профессионального сообщества, хотя бы на уровне представителей библиотек-участниц Корпоративной сети, единства понимания содержания и организации информационно-библиографической работы. А это – первый шаг к внедрению стандарта в реальную практику работы.