

Вопрос 1. Организация библиотечного обслуживания

Важнейшим факторов развития "новой экономики" становится широкое внедрение информационных и коммуникационных технологий во все сферы экономики и общества, повышение прозрачности деятельности органов государственной власти. В этой связи развитие информационной и телекоммуникационной инфраструктуры, обеспечение доступа к информационным ресурсам хозяйствующих субъектов, органов государственного и муниципального управления, широких слоев населения независимо от территориального расположения является приоритетной задачей государственной политики на среднесрочную перспективу.

Построить экономику, основанную на знаниях, можно только обеспечив всех граждан полной информацией о прошлом и настоящем знании.

Для России с ее огромными территориями и распределенными интеллектуальными ресурсами выход только один - максимально быстро развивать библиотеки - насыщать их электронной информацией, создавать базы всех ресурсов, имеющихся в каждой библиотеке, создавать и поддерживать инфраструктуру информационного обеспечения ученых, учителей, менеджеров, медицинских работников. Если мы хотим избежать дискриминации и предоставить всем гражданам страны равные возможности доступа к информации, приоритет должен быть отдан электронным ресурсам¹.

Вопросы библиотечного обслуживания (а значит, и самого существования библиотек!) в муниципальных административных территориях разного уровня нашли отражение в законе "Об общих принципах организации местного самоуправления ...", Глава 3 "Вопросы местного значения", статьи 14-16. И это представляется неслучайным.

Муниципальные (публичные, общедоступные) библиотеки в городах и сельской местности внесли огромный вклад в развитие местного самоуправления посредством своего взаимодействия с органами местной власти и с местным населением. Эти библиотеки традиционно являются особым сектором культурной и информационной сферы общественной жизни в России, составляя треть всей сети библиотек и обслуживая более 40 % населения. Максимальная приближенность к людям и доступность позволяет выполнять им роль социального гаранта для самых широких слоев общества в получении знаний и информации, приобщении к культуре. В публичной библиотеке, как правило, "сходятся" многие потребности общества.

Востребованность библиотек в последние годы не снижается, а в ряде регионов существенно возросла: людям необходима новая и актуальная литература, свободный доступ ко всем видам информации, получение образования и самообразования.

Органы местного самоуправления, ответственные за благополучие местного сообщества, правовое воспитание и просвещение граждан, обучение их основам организации жизни в новых условиях, приобщение к культуре и информации, не менее заинтересованы в развитии местной общедоступной библиотеки.

В соответствии с Федеральным законом "Об общих принципах организации местного самоуправления ..." организация библиотечного обслуживания относится к вопросам местного значения, является предметом ведения и прямой обязанностью органов местного самоуправления поселений (Статья 14)².

¹ Алфимов, М.В. Электронные библиотеки - стратегический путь информационного обеспечения науки, образования и промышленности в России / М.В. Алфимов. // Библиотекосведение. - 2004. - № 4. - С. 1.

² Федеральный закон от 6 октября 2003 г. №131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" // Собрание законодательства Российской Федерации - 6 октября 2003 г. - №40 - Ст. 3822 (вступивший в силу 01. 01.2006 г) Ст 14

Основной организационно-структурной формой общедоступного библиотечного учреждения на территории России (в городах и в сельских районах), начиная с середины 1970-х гг., были централизованные библиотечные системы (ЦБС). Объединенные в ЦБС библиотеки смогли создать более мощный информационный потенциал для удовлетворения потребностей людей разных возрастных, образовательных, социальных уровней в книге, знании, информации и культуре, позволяли экономнее и рациональнее использовать средства и материальные ресурсы. Работники ЦБС, объединенные в единый коллектив, имели равные возможности обмениваться опытом, систематически повышать свою квалификацию.

В условиях централизации сложилось понятие "библиотечная система", включавшая различные звенья (ЦБ и библиотеки-филиалы), каждое из которых несло определенную функциональную нагрузку, в то же время усиливая потенциал всей системы.

Сокращение сети библиотек (особенно в сельской местности) в ходе административной реформы и становления местного самоуправления приводит к изменению количественных и качественных параметров ЦБС, часть библиотек-филиалов ликвидируется или преобразуется.

Процесс полного или частичного "распада" ЦБС сопровождается "выходом" библиотек-филиалов из состава централизованной системы по разным причинам. В ряде случаев отдельные библиотеки объединяются с другими организациями, образуя новые организационные модели.

Одним словом, в новой ситуации не гарантируется сохранение ЦБС в традиционной форме ни в городах, ни в сельской местности. И это обстоятельство вызывает необходимость реорганизации отдельных библиотек и целых библиотечных систем с последующим изменением их статуса, типологии и функциональных особенностей, приоритетов развития.

Сегодня могут рассматриваться различные варианты организационных библиотечных структур. Однако в любом варианте должны находиться разумные доводы в пользу сохранения библиотечной системы. Целесообразность сохранения библиотечных систем с учетом определенной их реорганизации диктуется соображениями экономичности и сохранения единого библиотечного и информационного пространства на основе кооперирования и взаимодействия библиотек в пределах одной или нескольких территорий.

В соответствии с нормой закона "Об общих принципах организации ..." (статья 15, п.4) органы местного самоуправления отдельных поселений, входящих в состав муниципального района, вправе заключать соглашения с органами местного самоуправления муниципального района о передаче им осуществления части своих полномочий за счет субвенций, предоставляемых из бюджетов этих поселений в бюджет муниципального района³. Органы местного самоуправления муниципального района вправе заключать соглашения с органами местного самоуправления отдельных поселений, входящих в состав муниципального района, о передаче им осуществления части своих полномочий за счет субвенций, предоставляемых из бюджета муниципального района в бюджеты соответствующих поселений. Указанные соглашения должны заключаться на определенный срок, содержать положения, устанавливающие основания и порядок прекращения их действия, в том числе досрочного, порядок определения ежегодного объема субвенций, необходимых для осуществления передаваемых полномочий, а также предусматривать финансовые санкции за неисполнение соглашений.

³ Федеральный закон от 6 октября 2003 г. №131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" // Собрание законодательства Российской Федерации - 6 октября 2003 г. - №40 - Ст. 3822 (вступивший в силу 01. 01.2006 г Ст 15..

Отношения между библиотеками в рамках библиотечной системы одной территории или разных территорий, а также между библиотеками и другими организациями строятся соответственно - на договорной основе. Содержание договоров зависит от предмета договоренности: на проведение работ, предоставление услуг (закупка, обработка, доставка литературы, предоставление права доступа к сводному ЭК, оказание профессиональной помощи и др.); о сотрудничестве между библиотеками данной системы с другими организациями (создание ЭК, БД, проведение мероприятий и др.); об исключительном праве на реализацию услуг или проведение работ на определенных условиях (создание методик, разработок, пригодных для внедрения); о передаче производственных фондов или материальных ресурсов (литература, передаваемая во временное пользование по ВСО или МБА; оборудование и технические средства, предоставляемые для проведения мероприятий и др.).

Такие структуры способны, с одной стороны, служить проводниками управляющих воздействий (если осуществляются экономическими методами), а с другой - обеспечивать возможности самоорганизации и саморазвития. В любом случае, создаются лучшие условия доступа жителей к информации, знаниям, культуре. Налаженные взаимосвязи библиотек особое значение приобретают в процессах информатизации и интеграции, создания сетей и систем доступа, включения библиотек различного уровня территорий и форм собственности в единую информационную систему.

В соответствии со статьей 15 (п.2) закона "Об общих принципах организации..." органы местного самоуправления муниципального района обладают всеми полномочиями органов местного самоуправления поселения на межселенных территориях и в сельских населенных пунктах, не являющихся муниципальными образованиями⁴.

В отношении библиотечной сферы это означает возможность сохранения организации библиотек, близкой к традиционной ЦБС (разновидности ЦБС). Наиболее традиционной организационной формой библиотечного обслуживания на уровне муниципальных образований остаются системы, включающие библиотеки системы МК и МК РФ, расположенные в границах одной или разных территорий, входящих в состав одного или разных муниципальных образований.

Библиотечная система в форме объединения муниципальных библиотек (ОМБ). В состав ее входят библиотеки сельские (населенных пунктов), а также поселковые, городские, детские муниципальные общедоступные (публичные). Возглавляет систему центральная районная библиотека (ЦБ). Библиотеки, входящие в состав ОМБ, обеспечивают информационные потребности всех групп населения на основе использования единого фонда данной системы⁵.

ОМБ является муниципальным учреждением культуры (МУК) и имеет статус юридического лица. Руководство ОМБ осуществляет на основе единоначалия директор. Количество библиотек объединения определяется нормативами "Модельного стандарта муниципальной публичной библиотеки" (в среднем - 2659 человек на одну библиотеку). Штат системы - 85 работников, из них 72 - непосредственно заняты библиотечным обслуживанием населения, что соответствует действующим нормативам 1979 г. (500 читателей на одного библиотечного работника).

⁴ Федеральный закон от 6 октября 2003 г. №131-ФЗ " Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" // Собрание законодательства Российской Федерации - 6 октября 2003 г. - №40 - Ст. 3822 (вступивший в силу 01. 01.2006 г) Ст15 п. 2

⁵ Федеральный закон "О библиотечном деле" №78 от 23 ноября 1994г, с. 56

ОМБ функционирует на основе единого бюджета, единых информационных ресурсов, технологических процессов, штата, управления. ЦБ несет ответственность за библиотечное обслуживание муниципального образования. Перечень решаемых ею задач включает:

- разработку и обоснование бюджета ОМБ, его исполнение;
- формирование и укрепление материально-технической базы;
- формирование территориального единого фонда документов (информационных ресурсов);
- библиотечно-информационное обслуживание населения района;
- методическое обеспечение деятельности ОМБ;
- управление муниципальными библиотеками района (планирование, отчетность, координация, контроль, работа с кадрами и т.д.).

Центральная детская библиотека несет ответственность за:

- библиотечно-информационное обслуживание детей и подростков;
- обеспечение информацией руководителей детского чтения (преподавателей, родителей, воспитателей);
- координацию работы с учреждениями, в обязанности которых входит образование, воспитание, социальная поддержка подрастающего поколения.

Структура ЦБ ориентирована на выполнение функциональных обязанностей головной библиотеки ОМБ и обусловлена централизацией основных процессов, обеспечивающих деятельность библиотек, входящих в систему: управление, финансирование, комплектование и обработка документов, методическое обеспечение, использование информационных ресурсов на основе новых информационных технологий и др. В соответствии с этим в ЦБ создаются самостоятельные структурные подразделения: бухгалтерия, отдел комплектования и обработки, отдел методической работы, информационный центр и др. В штат ЦБ вводятся ставки программиста (для обслуживания компьютерной техники), водителя, художника, переплетчика, техника-инженера (по обслуживанию зданий), слесаря, гардеробщицы и другой персонал, обеспечивающий деятельность административно-хозяйственного блока⁶.

Одной из разновидностей библиотечной системы в условиях местного самоуправления становится межпоселенческая библиотека. Такая организационная модель библиотечной системы появляется в отечественной практике впервые.

1.2 СТРУКТУРА И ПРИНЦИПЫ ОРГАНИЗАЦИИ БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Структура обслуживания в библиотеке - это совокупность функциональных подразделений и пунктов обслуживания, обеспечивающая предоставление читателям обязательных и сверхнормативных услуг".

Количество таких функциональных подразделений определяется ресурсными возможностями библиотеки: наличием помещений, штатов, техники, оборудования. В небольших библиотеках, как правило, два подразделения: абонемент и читальный зал.

Абонемент - форма обслуживания, обеспечивающая выдачу документов для использования вне библиотеки.

Читальный зал - форма библиотечного обслуживания, обеспечивающая выдачу документов в специально оборудованном помещении для работы в стенах библиотеки⁷.

⁶ Ермолаева М.А. Муниципальная библиотека и местное самоуправление: Учеб. - практ. пособие/ Под ред. В.А. Фокеева. - М.: Профиздат: Изд-во МГУК, 2002. - (Провинциальная библиотека; Вып. 2). - 78 - 45с

⁷ Майстрович Т.В. Библиотеки, архивы, музеи: понятийный ряд // Библиотековедение. - 2010. - № 3. - С. 17.

Более сложной деятельностью является организация основных направлений библиотечного обслуживания. Это индивидуальное, групповое и фронтальное библиотечно-библиографическое обслуживание.

Индивидуальное библиотечно-библиографическое обслуживание - процесс, обеспечивающий прямое или косвенное общение библиотекаря с одним или несколькими читателями одновременно, учитывающий личностные особенности каждого.

Массовое обслуживание - "путь удовлетворения библиотекой культурно-информационных (и образовательных - Н. Б.) потребностей, характерных для большинства читателей".

Групповое обслуживание - это совокупность форм и методов, направленных на удовлетворение культурно-информационных и образовательных потребностей малых групп читателей, объединенных общими интересами (там же). Как видим, разница в этих двух видах только в количестве читателей.

Основными формами массовой и групповой работы в библиотеке являются: книжные выставки, дни информации, дни специалиста, открытые просмотры новой литературы, библиотечные плакаты, альбомы, тематические папки, обсуждения книг, обзоры, вечера, читательские конференции, диспуты, устные журналы, театрализованные представления книг, громкие комментированные чтения, премьеры книг и т.п.

Рассмотрим основные принципы организации библиотечного обслуживания:

1. Принцип систематичности в библиотечно-информационном обслуживании предполагает, что вся библиотечная работа выстраивается в четкую систему в зависимости от перспективных и ближних (на один год) целей библиотеки. Система - это "целое, составленное из частей. Множество элементов, находящихся в отношениях и связях друг с другом, образующих определенную целостность, единство" (Российский энциклопедический словарь⁸).

Библиотечная деятельность должна быть направлена на воспитание потребности в чтении как инструменте получения знаний и приобщения к духовной культуре, информационной культуры в целом и культуры чтения, в частности; на помощь пользователю в использовании всего арсенала информационных средств в образовании и самовоспитании. Эффективность системы зависит от правильного и четкого определения целей работы библиотеки.

2. Принцип дифференцированного подхода к пользователям библиотеки на основе их изучения. Это основополагающий принцип в работе любой библиотеки. Знаменитый принцип: "Каждому читателю - нужную книгу в нужный момент", особенно актуальный в работе с подростками, предполагает хорошее знание книги, другого информационного материала и прекрасное знание читателя, особенностей его развития, личности. Это знание не приходит без специального изучения читателей. Инструменты его известны: анализ реального чтения по формулярам, анкетирование, беседы с читателями. Возможно изучение предпочтений читателей и при проведении массовых мероприятий⁹.

3. Принцип диалогичности.

Реализация этого принципа связана с созданием в библиотеке атмосферы дружелюбия, доверия, диалога между читателем и библиотекарем. Та самая неформальность, которая присуща библиотеке образовательного учреждения, позволяет читателю

⁸ Гильфанова, И. Муниципальная библиотека и местное самоуправление: теоретические, правовые и организационно-методические основы взаимодействия автореф. дис. ... канд. пед. наук / И. Гильфанова. - СПб., 2006. - 15 с.

⁹ Библиотеки. Население. Местная власть. Информационное сотрудничество продолжается. сб. документов и материалов / Ред. - сост. И. Михнова. - М., 2008. - с. 86.

раскрепоститься в библиотеке, снять с себя те ярлыки, которые, может быть, прикреплены к нему в классе. Многие библиотекари знают, что иногда лучшими читателями и помощниками становятся отнюдь не отличники и прилежные в поведении ребята, а те, кому не очень уютно в классных комнатах. Учителя также зачастую видят в библиотеке не только пункт выдачи документа или информации, но и место, где можно передохнуть, поговорить с умным собеседником-библиотекарем. Совершенно права С.Г. Матлина, говоря: "Пребывание в "книжном доме", даже обусловленное деловыми запросами, должно включать элементы релаксации.

4. Принцип плюрализма в библиотечном обслуживании. Он означает, что библиотекарь обязан своим читателям предоставить условия свободного доступа к информации, раскрыть самые разные точки зрения на интересующие читателя темы. Это очень важно для воспитания истинного Читателя. Недаром известный методист по преподаванию литературы М.А. Гуковский в свое время писал, что задача учителя литературы не только научить читать и понимать изучаемые тексты, но и научить критически относиться к читаемому так, чтобы читатель мог потом, самостоятельно, оценивать любые книги. Это и задача библиотекаря. Ему важно показать ученику, что за пределами программного чтения безбрежное море интересных книг, разных толкований и мнений.

5. Принцип наглядности в библиотечном обслуживании хорошо знаком всем библиотекарям. Книгу надо уметь раскрыть, показать так, чтобы читателю захотелось ее прочитать, - вот в чем суть данного принципа. Открытый доступ к фонду, организованный грамотно и продуманно, книжные выставки, обзоры, библиографические списки и т.д. - основные методы реализации этого принципа. Оформление библиотеки, уют и комфорт в ней также способствует раскрытию возможностей библиотеки, положительному отношению к ней. Таковы основные принципы организации библиотечного обслуживания¹⁰.

Определим формы и методы обслуживания пользователей нашей библиотеки.

Организация библиотечного обслуживания невозможна без определения порядка использования библиотеки читателями, отношений между библиотекарем и читателем. Правила пользования являются по своей сути договором между библиотекой и ее пользователем. В Гражданском кодексе Российской Федерации есть даже специальный термин для такого рода договоров. Это договор присоединения. Главное его требование - не навязывать другой стороне (в нашем случае читателю) те условия, которые он не может выполнить. Как любой договор, правила пользования должны содержать права и обязанности двух сторон, то есть библиотеки и читателей. В случае нарушения договоренностей каждая из сторон имеет право на возмещение нанесенного ущерба.

¹⁰ "Библиотечное дело: традиции, новые технологии и формы сотрудничества", регион. науч. - практ. конф. (2008; Улан-Удэ). Региональная научно-практическая конференция "Библиотечное дело: традиции, новые технологии и формы сотрудничества" / Сост. И. И. Петухова, Л.Н. Дарынок. - Улан-Удэ, 2008. - с. 124