

ЕЛЕНА ДОЛГОПОЛОВА

Социальный заказ как вектор развития библиотек

В основе – комплексный регламент

Социальный заказ — понятие достаточно ёмкое, поэтому существует множество подходов к его рассмотрению: как механизма решения социальных проблем, как комплекса мероприятий, как системы отношений.



Елена Еремеевна Долгополова, первый заместитель генерального директора Национальной библиотеки Беларуси, директор по обслуживанию пользователей и идеологии, кандидат педагогических наук, Минск

В РАМКАХ ДАННОЙ статьи автор будет ориентироваться на следующую трактовку социального заказа: «совокупность задач, выполнение которых ожидается от того или иного субъекта деятельности, включённого в систему общественного разделения труда»¹. Рассматривая социальный заказ в данном контексте применительно к деятельности библиотек, мы можем говорить о необходимости удовлетворения информационных и социокультурных потребностей, актуальных для общества в целом или для определённой его части.

В структуре социального заказа, как правило, выделяют несколько составляющих. Адаптируя изложенные положения^{2,3}, в качестве структурных элементов государственного заказа на библиотечные услуги можно выделить:

- а) государственный заказ в лице органов власти и управления национально-регионального и местного уровней;
- б) заказ общественности в лице различных организаций, учреждений и предприятий, а также общественных объединений, заинтересованных в партнёрских отношениях с библиотеками;
- в) заказ личности, обусловленный её потребностью в продуктивном решении задач в сфере образовательной, трудовой и общественной деятельности.

В рамках данной статьи формирование и реализация социального заказа на библиотечные услуги будут рассмотрены на примере Республики Беларусь. Автор предполагает, что некоторые тенденции, которые анализируются ниже, характерны и для иных стран. Следовательно, выводы могут представлять определённый интерес для зарубежных коллег.

Итак, первый из структурных элементов социального заказа является, по сути, нормативно закреплённым заданием государства на производство конкретного вида услуг. В Беларуси базовым документом, регулирующим деятельность библиотек, является «Кодекс о культуре». Именно в нём закреплены основные задачи библиотек как социального института:

- комплектование библиотечных фондов документами и обеспечение их сохранности;
- осуществление обработки документов, создание справочно-библиографического аппарата;
- обеспечение библиотечного, информационного и справочно-библиографического обслуживания пользователей с учётом их потребностей и интересов;
- проведение культурно-просветительской работы, направленной на содействие культурному развитию пользователей⁴.

На отдельные направления библиотечной работы распространяется сфера действия ещё ряда законодательных и нормативных актов. Это, например, законы «Об авторском праве и смежных правах», «О государственных закупках товаров (работ, услуг)», «Об охране историко-культурного наследия Республики Беларусь», а также несколько десятков Постановлений Правительства и Указов Президента, отраслевых и межотраслевых инструкций и положений⁵.

Условно данный блок документов можно рассматривать как комплексный регламент, устанавливающий единство подходов к выполнению социального заказа. Однако его требования порой не

столько содействуют, сколько сдерживают реализацию поставленных задач*.

С момента получения Беларусью государственного суверенитета, правительством принимались различные целевые программы, направленные на развитие культуры в целом и библиотек в частности. Одной из последних является Государственная программа «Культура Беларуси» на 2016–2020 гг.»⁶. В ней отмечено, что актуальной проблемой остаётся недостаточный уровень информатизации библиотек, дефицит кадров, отсутствие равного доступа к библиотечным фондам для жителей малых населённых пунктов. В качестве перспективных долгосрочных проектов выделены: создание национальной электронной библиотеки и использование облачных технологий в деятельности библиотек. В ряду мероприятий, направленных на повышение качества и разнообразия библиотечных услуг предусмотрены финансовое обеспечение текущей деятельности библиотек, проведение капитального ремонта зданий и сооружений, приобретение оборудования. Целевым показателем выполнения программы определён прирост количества посещений публичных библиотек, в том числе удалёнными пользователями на 20% до 2020 г. в сравнении с показателем 2015 года.

С одной стороны — налицо государственное признание важности библиотек, определение их задач, механизмов реализации и оценки результатов деятельности. С другой стороны — в республике с 2013 г. началась реорганизация сети публичных библиотек. Данный процесс осуществлялся в двух направлениях: а) объединение публичных библиотек со школьными с преимущественным переводом вновь образованных библиотек в ведение Министерства образования; б) ликвидация сельских библиотек в малонаселённых пунктах. В результате проведённых мероприятий сеть, насчитывавшая в 2013 г. 3395 библиотек, сократилась к началу 2019 г. на 25%⁷.

Зачастую на местах решения по оптимизации библиотечной сети имели своеобразный характер. «Библиотека здесь не нужна сто лет, это необоснованное использование денежных средств» — эти слова принадлежат одному из руководителей местной адми-

нистрации⁸. Если по форме данное высказывание является из ряда вон выходящим, то по своей сути является красноречивым пояснением ситуации, при которой процент сокращения сельских филиалов в 2,7 раза превышает темпы сокращения населения в деревнях и селах. В то же время, необходимо признать, что в ряде случаев закрытие библиотек провоцировали сами работники — отсутствием инициативы и непрофессионализмом.

Примечательно, что численное сокращение библиотечной сети значительно не сказалось на качестве её работы: посещаемость с 2013 г. до начала 2019 г. возросла на 15%, что позволяет прогнозировать безусловное выполнение к 2020 г. целевого показателя госпрограммы «Культура Беларуси».



Рассмотрим второй структурный компонент — общественный социальный заказ. Наиболее заинтересованными в партнёрских отношениях с библиотеками являются организации и объединения, чья деятельность также связана с книжной сферой (как с её духовной, так и материальной составляющей). Это официальные союзы и любительские объединения писателей, издательства, предприятия книготорговли, агрегаторы и поставщики информационных ресурсов. Для них библиотечные учреждения — прекрасный канал продвижения различных имен и проектов, а также довольно масштабный рынок реализации печатной и электронной информационной продукции. Библиотеки в этих партнёрских отношениях выступают не

только заинтересованной, но зависимой стороной. В условиях постоянного роста цен на информационном рынке сложно обеспечить качество комплектования, поэтому библиотеки постепенно развивают корпоративные подходы к приобретению ресурсов. Национальная библиотека Беларуси более десяти лет покупает национальные лицензии на доступ к базам данных мировых производителей. Учреждениям и организациям республики предоставляется возможность заключить договор на удалённый доступ к этим ресурсам через Виртуальный читальный зал. В масштабах республики такой подход обеспечивает серьёзный финансовый эффект, но сопряжён с большим объёмом работ по оформлению документации и сервисно-технологическому обслуживанию.

В монолите союза «библиотека—издатель/автор» есть ещё одна серьёзная трещина — позиции сторон по вопросу условий доступа к источникам информации кардинально расходятся. Библиотеки изначально ориентированы на обеспечение максимально широкой доступности документов. Развитие информационных технологий в 1990-х гг. создало иллюзию неограниченных возможностей по оцифровке фондов и организации открытого доступа к цифровому контенту. В реальности пришлось считаться с результатами последовательной работы авторов и издателей по ужесточению норм авторских (в первую очередь, имущественных) прав. В Беларуси Закон «Об авторском праве и смежных правах» был принят

в 1996 г., изменения и дополнения в него вносились 6 раз. Нормы Закона остаются значительно лояльнее к библиотекам, чем во многих странах мира, но отнюдь не освобождают от выполнения всех юридических формальностей, связанных с общественным использованием правомерно опубликованных произведений. Так, в практику работы Национальной библиотеки Беларуси давно вошло заключение договоров на передачу авторских неимущественных прав на произведения, включаемые в состав электронных коллекций. Количество подписываемых документов составляет от 200 до 500 в год. Активно приходится

серьёзные изменения. Магистральным направлением становится участие в создании ресурсов открытого доступа и реализации рейтинговой стратегии университетов.

В учреждениях высшего образования Беларуси сегодня действует 22 институциональных репозитория открытого доступа, которые содержат более 250 тыс. документов. В 2017 г. для объединения информационных ресурсов открытых репозиториях библиотек белорусских вузов был начат проект по созданию сводного каталога репозиториях открытого доступа (<http://lib.grid.by/>). Довольно активно формируется необходимая

учения сотрудников (научных и педагогических работников) правилам научного цитирования, внесения университетских журналов в международные реферативные базы данных, включая ведение сайтов журналов, информационное сопровождение библиотечной деятельности в социальных сетях и др.¹⁰

В условиях поступательного внедрения новых моделей на ступенях общего и специального среднего образования можно прогнозировать изменение требований к работе библиотек этой сферы.

На протяжении десятилетий в формировании общественного социального заказа значимую роль играли производственные предприятия и организации различных отраслей народного хозяйства. Реализацию этой части заказа успешно обеспечивала система специальных библиотек. В начале 1990-х гг. она претерпела существенные преобразования. Например, сеть научно-технических библиотек предприятий Беларуси сократилась более чем на 50%, многие из сохранившихся библиотек до настоящего времени комплектуются лишь эпизодически, не осуществляют актуализацию справочно-поискового аппарата, не обеспечивают доступ к внешним информационным ресурсам¹¹. Официальный статистический учёт количества ведомственных библиотек и показателей их деятельности отсутствует. Публикаций,

раскрывающих содержание их деятельности, ничтожно мало, что не позволяет составить полную и объективную характеристику данной сферы. В то же время объём и характер услуг, выполняемых республиканскими отраслевыми библиотеками по заказам организаций и предприятий, свидетельствует о наличии высокого спроса на информацию, в первую очередь, аналитического характера. Потенциал (как информационный, так и кадровый) специальных библиотек низового уровня не отвечает таким требованиям. Без полной технической модернизации, подключения к удалённым информационным ресурсам, внедрения информационно-аналитических услуг это звено библиотек ждёт неутешительное будущее, вплоть до полного их исчезновения.

Третья составляющая социального заказа — заказ личности — имеет весьма противоречивый характер. Услугами публичных библиотек в настоящее время пользуется 28% населения Беларуси,



взаимодействовать с Национальным центром интеллектуальной собственности по вопросу оцифровки музыкальных коллекций. Сотрудничество помогает разрешить одну из сложнейших проблем — поиск автора произведения. Заключение вышеуказанный договор, библиотека перечисляет центру авторское вознаграждение, а распределение вознаграждения и поиск автора осуществляет центр.

Ещё одно доминирующее место в палитре общественного социального заказа принадлежит учреждениям сферы образования и науки. Сеть библиотек, обслуживающих данную сферу, в Беларуси количественно превосходит сеть публичных библиотек. В то время как в учреждениях общего и специального среднего образования сохраняются преимущественно традиционные формы библиотечного обслуживания учащихся и педагогов, содержание работы университетских библиотек претерпевает

инфраструктура для продвижения публикаций в мировое научное пространство. Сотрудники библиотек оказывают помощь в регистрации профилей учёного в различных базах, данных (Scopus, WoS, Google Scholar, РИНЦ), получении информации о продвижении научных публикаций в мировом информационном пространстве, пользовании подписными базами данных, научными социальными сетями (ResearchGate, Academia, Mendeley)⁹. Таким образом, возрастает роль библиотек в продвижении университета в мировых рейтингах. Они берут на себя функции по сбору и предоставлению требуемых рейтинговыми агентствами данных, по повышению позиции в мировых рейтингах посредством прямого и косвенного влияния на комплекс параметров — наукометрических и вебметрических — путём ведения электронного репозитория, организации доступа к наукометрическим/реферативным базам данных, об-

ещё часть жителей (в первую очередь, дети и молодёжь) посещает библиотеки других видов и типов.

Информационное поведение пользователей библиотек претерпевает в последние годы существенные изменения: подавляющая часть желает получать информацию бесплатно, 24 часа в сутки, не отходя от домашнего компьютера. Большинство пользователей, не вдаваясь в тонкости вопроса авторских прав, требует от библиотек оцифровать фонды печатных документов и выставить в открытый доступ. Уровень сервисных возможностей библиотечных сайтов вызывает нарекания у подавляющей части пользователей¹².

Посещая библиотеку физически, они стремятся получить необходимую информацию в максимально сжатые сроки. Отсутствие печатных или электронных материалов, название которых точно совпадает с темой курсовой или дипломной работы, зачастую является основанием для вывода: в библиотеке нет подходящей литературы. Перевод информационного запроса на формализованный язык, то есть выбор ключевых понятий, нередко является сложной задачей для пользователей (в первую очередь — студентов). Подбор литературы по интересующей теме всё чаще перекладывается на библиотечных специалистов. В Национальной библиотеке Беларуси количество запросов на составление библиографических списков через службу «Спроси библиотекаря» всегда было стабильно высоким. С появлением в 2018 г. платного интернет-сервиса (<https://paid.nlb.by/rus/services/tem/>), не ограничивающего объём списка и позволяющего оплатить услугу не выходя из дома, количество запросов возросло в три раза. Аналогично выглядит ситуация с редактированием библиографических списков.

Было бы неверно винить пользователей в неумении или нежелании «правильно» работать с библиотечными информационными ресурсами. Структура последних постоянно усложняется, поисковые интерфейсы баз данных и электронных каталогов не единообразны, логика поиска не отличается простотой и скоростью выдачи результатов. На этом фоне Google, наряду с другими поисковыми системами, выглядят гораздо привлекательнее для пользователей и

создают стойкую иллюзию «в интернете всё есть», формирующую «коалицию» противников сохранения библиотек как социальных институтов.

Официальных статистических данных о гражданах, ни разу не переступавших порог библиотечного учреждения, мы не имеем; по неофициальным оценкам, их число может достигать 50% населения. Как ни парадоксально, именно негативно настроенные по отношению к библиотекам люди способствовали внедрению многих библиотечных инноваций. Достаточно долгое время их позиция транслировалась, если не сказать — поддерживалась, средствами



массовой информации. Сложно назвать периодическое издание, телеканал или интернет-ресурс, которые бы остались в стороне от обсуждения вопроса: «Зачем нужны библиотеки?». Библиотекарям пришлось отвечать не словом, а делом. Коворкинг, социокультурные проекты, реорганизация пространства и многое другое появилось как реакция на волну негатива, как доказательство жизнеспособности и полезности библиотек. Рассуждать о том, сколько новых пользователей привлекли библиотеки благодаря нововведениям, можно лишь на уровне допущений. Однозначно можно утверждать одно: тональность публикаций в различных СМИ за последние пару лет стала более лояльной, всё чаще в них звучит призыв посещать библиотеки. Тем не менее на этом уровне социального заказа сохраняются полярные оценки качества работы биб-

лиотек, ожидания пользователей весьма неоднородны и неоднозначны.

Приведённые выше рассуждения не претендуют на исчерпывающую характеристику такого глобального явления, как социальный заказ, и все же позволяют сделать некоторые выводы:

1) при неизменности содержания и объёмов государственного социального заказа библиотекам предъявляются более жёсткие организационные и кадровые условия его выполнения, которым уже не соответствует традиционная организация библиотечной сети;

2) снижению финансовых возможностей библиотек по приобретению ин-

формационных ресурсов сопутствуют усложнение процедур их закупки и возрастающая ответственность за порядок их использования;

3) внедрение новых моделей образования и оценки эффективности научных исследований формирует заказ на принципиально новые информационные услуги (библиометрического и наукометрического характера), что требует новых профессиональных компетенций библиотечного персонала;

4) сохранение роли библиотек в информационном обеспечении экономики и производства невозможно без усиления аналитической составляющей в их деятельности, поскольку предприятия и организации ориентированы на получение переработанной, готовой к использованию информации;

5) в ожиданиях индивидуальных пользователей сформировались два основ-

ных вектора: с одной стороны, требуется максимальное погружение библиотек в сетевую среду, с другой — библиотеки видятся как «третье место», как центр межличностной коммуникации.

Таким образом, мы наблюдаем ужесточение требований к библиотекам на всех его уровнях социального заказа. По мнению автора, основными шагами, которые будут способствовать выполнению этих требований, могут стать следующие.

1. Пересмотр принципов организации совокупной сети библиотек. Важно заранее просчитывать варианты перераспределения фондов, кадров, материальных ресурсов и планировать организацию обслуживания в новых условиях. Необходимо чёткое профилирование работы отдельно взятых библиотек в соответствии с особенностями зоны обслуживания, что обеспечит взаимодополняемость их услуг. Если каждая библиотека будет иметь своё «лицо», у представителей властных структур не возникнет вопрос: «Зачем иметь на территории одного района публичную, детскую и школьную библиотеку?»

2. Тесное сотрудничество с законодательными органами по изменению нормативно-правовой базы библиотечной отрасли. В этом отношении очень важно получить возможности: а) проектного финансирования библиотек; б) гибкого формирования штатного расписания с функциональной мобильностью персонала в пределах выделенного финансирования; в) пересмотра базовых показателей деятельности библиотек. Возможно, эту работу следует начинать с создания экспериментальных площадок, что позволит обосновать экономическую эффективность такого подхода.

3. Более активное развитие корпоративных подходов к формированию и использованию информационных ресурсов. Возможности отдельно взятой библиотеки по сбору и полноте представления информации обратно пропорциональны темпам прироста последней. Координация позволяет рационально распределять материальные средства и трудовые ресурсы в части формирования информационных ресурсов, а также обеспечивает их эффективное использование.

4. Постепенный переход от предоставления первоисточников к предо-

ставлению аналитической информации. С каждым годом альтернативные возможности по доступу к полным текстам документов только расширяются, что нельзя сказать о развитии аналитического сектора информационного рынка и у библиотек ещё остаётся шанс занять эту нишу.

5. Придание электронному информационному обслуживанию — как удалённому, так и внутри библиотек — функциональных и сервисных возможностей, характерных для сетевых поисковых систем (простота и оперативность поиска и перехода к полному тексту).

6. Совершенствование системы профессионального образования (включая последипломное); формирование новых компетенций, в первую очередь — науковедческих, наукометрических и информационно-аналитических.

Важно, чтобы мероприятия по развитию и модернизации библиотек носили опережающий характер. В последние десятилетия адаптация библиотек к постоянно усложняющимся требованиям социального заказа проходила в режиме «постфактум» и имела очень болезненный характер. Систематический анализ содержания социального заказа в конкретный период времени позволяет с высокой степенью вероятности прогнозировать его изменения и заблаговременно вырабатывать оптимальные управленческие решения.

* Например, неоднократное изменение законодательства в сфере государственных закупок без учёта особенностей приобретения издательской продукции (однородный/неоднородный товар) приводило к проблемам комплектования библиотечных фондов.

С автором можно связаться:
dolgoplova@nlb.by

Примечания:

¹ Вишнякова, С. М. Профессиональное образование: словарь: ключевые понятия, актуал. лексика / С. М. Вишнякова. — М.: Новь, 1999. — 535 с.

² Швецова, Г. Н. Социальный заказ региональному образованию [Электронный ресурс] / Г. Н. Швецова // Республика Марий Эл: офиц. интернет-портал. — Режим доступа: <http://marisel.gov.ru/minobr/DocLib132/соцзаказ.pdf>

³ Суханова, Ю. В. Структура социального заказа на дополнительное образование детей [Электронный ресурс] / Ю. В. Суханова // Ярослав. пед. вестн. — 2012. — №4, т. 2. — Режим доступа: http://vestnik.vspu.org/releases/2012_4pp/42.pdf

⁴ Кодекс Рэспублікі Беларусь аб культуры [Электронны ресурс]: 20 ліп. 2016 г., №413-З :

прыняты Палатай прадстаўнікоў 24 чэрв. 2016 г.: адобр. Саветам Рэсп. 30 чэрв. 2016 г. // Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь. — Режим доступа: <http://www.pravo.by/document/?guid=12551&p0=Hk1600413>

⁵ Нормативно-правовые документы, регулирующие деятельность библиотек Республики Беларусь [Электронный ресурс] // Национальная библиотека Беларуси. — Режим доступа: https://www.nlb.by/content/bibliotekaryam/normativno-pravovye-dokumenty/index.php?sphrase_id=107634

⁶ Государственная программа «Культура Беларуси» на 2016–2020 годы [Электронный ресурс]: утв. постановлением Совета Министров Респ. Беларусь, 4 марта 2016 г., №180 // Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь. — Режим доступа: <http://www.pravo.by/document/?guid=3871&p0=C21600180>

⁷ Публичные библиотеки: статистика [Электронный ресурс] // Национальная библиотека Беларуси. — Режим доступа: <https://www.nlb.by/content/bibliotekaryam/publichnye-biblioteki-statistika>

⁸ Председатель Слонимского райисполкома: Библиотека здесь не нужна сто лет, это необоснованное использование денежных средств [Электронный ресурс] // Слоним. газ. — 2013. — 16 окт. — Режим доступа: <https://www.gs.by/2013/10/16/predsedatel-slonimskogo-rajispolkoma-biblioteka-zdes-ne-nuzhna-sto-let-efo-neobosnovannoe-ispolzovanie-denezhnyh-sredstv>

⁹ Кулаженко В. Г. Движение к открытой науке [Электронный ресурс] / В. Г. Кулаженко // София. — 2017. — №2. — Режим доступа: <http://elib.bsu.by/bitstream/123456789/175055/1/sofia-2017-No2-104-107-Kulazenko.pdf>

¹⁰ Гальинский В. М. Роль библиотек в рейтинговой стратегии университетов [Электронный ресурс] / В. М. Гальинский, В. Г. Кулаженко, П. Л. Соловьев // Библиотечный вестник: зб. арт. / Нац. б-ка Беларуси. — 2016. — Вып. 8. — Режим доступа: <http://www.elib.bsu.by/bitstream/123456789/166139/1/47-63.pdf>

¹¹ Долгополова Е. Е. Информационное обеспечение маркетинга: в схемах и табл. / Е. Е. Долгополова. — Минск: Нац. б-ка Беларуси, 2015. — 150 с.

¹² Информационное поведение пользователей библиотек Беларуси: отчёт о НИР (заключ.) / Нац. б-ка Беларуси; рук. темы Е. Е. Долгополова. — Минск, 2013. — 178 с. — №ГР 20110819.

Рассматривается социальный заказ в контексте библиотечной деятельности, обозначается необходимость удовлетворения информационных и социокультурных потребностей пользователей.

Библиотеки Беларуси, библиотечное законодательство, библиотечные фонды, библиотечные кадры, предоставление информации

This article examines the social order in the context of library activities and outlines the need to satisfy the information and socio-cultural needs of users.

Libraries of Belarus, library legislation, library funds, library personnel, provision of information