

ИННОВАТИКА КАК ПРАКТИКА

Евгения ГУСЕВА,

старший научный сотрудник
Российской государственной библиотеки,
кандидат педагогических наук

«ОСНОВНЫЕ ИННОВАЦИОННЫЕ ИДЕИ, БЛАГОДАРЯ КОТОРЫМ ЧИСЛО БИБЛИОТЕК В ТОМСКЕ ЗА ПОСЛЕДНИЕ ДВЕНАДЦАТЬ ЛЕТ УДВОИЛОСЬ, НА МОЙ ВЗГЛЯД, СЛЕДУЮЩИЕ: ЭТО ХОЛДИНГОВАЯ СТРУКТУРА УПРАВЛЕНИЯ ПРИ ОПРЕДЕЛЕННОЙ НЕЗАВИСИМОСТИ И РАВНОПРАВНОСТИ КАЖДОГО УЧРЕЖДЕНИЯ, ВХОДЯЩЕГО В МУНИЦИПАЛЬНУЮ БИБЛИОТЕЧНУЮ ИНФОРМАЦИОННУЮ СИСТЕМУ».

Семинар «Всероссийская школа библиотечной инноватики» уже получил известность в профессиональном сообществе нашей страны как авторитетная площадка углубленного изучения и обмена современным опытом работы по-новому.

Седьмая встреча, состоявшаяся в октябре-ноябре 2007 г., была памятной и тем, что этот образовательный проект впервые проводился на Сибирской земле, в Томске — крупном научном и культурном центре, интеллектуально-информационный ресурс которого во многом обеспечивается библиотеками города.

Сибирский акцент, конечно же, не случаен. Возрастающая значимость региона в жизни страны по-своему сказывается и в библиотечной отрасли. Важно, осваивая наработанный там интересный опыт, поддержать местных библиотекарей и лучшими приобретениями библиотечной инноватики, накопленными в другом регионе. Этим целям хорошо послужил профессиональный форум в Томске. Думается, что предлагаемые заметки о его организации и проведении помогут коллегам в осуществлении подобных мероприятий, направленным на инновационное развитие библиотек, и та местном уровне.

ОРГАНИЗАТОРАМ - УРА!

Семинар был организован Академией переподготовки работников искусства, культуры и туризма и Муниципальной информационной библиотечной системой г. Томска под эгидой Федерального агентства по культуре и кинематографии, Департамента по культуре Томской области, Управления культуры администрации г. Томска при участии Томской областной универсальной

научной библиотеки имени А. С. Пушкина.

Основную же заботу по подготовке, приему участников и проведению Школы взяла на себя Муниципальная информационная библиотечная система г. Томска (МИБС). Руководство Оргкомитетом успешно осуществил директор МИБС А. С. Карауш. Официальное освещение мероприятия происходило на сайте МИБС: <http://www.library.tomsk.ru/news>.

В 7-й Всероссийской школе библиотечной инноватики участвовали 69 специалистов библиотечного дела. Было представлено двадцать городов, из них три — из европейской части страны, остальные из азиатской (Сибирь). Полнее всех были представлены Томск — 36 человек, и Томская область — 7 человек.

Среди участников были сотрудники различных библиотек: национальной, областных (региональных) универсальных научных, центральной городской, вузовских, библиотек промышленных предприятий, электронной библиотеки. В занятиях Школы заинтересованно участвовали работники муниципальных библиотек (ЦБС разных видов), а также сотрудники Управления культуры, фондов, культурно-образовательных центров, вузов.

По должностям участники распределились следующим образом: больше всего было директоров и их заместителей, а также заведующих библиотеками. Также в работе Школы библиотечной инноватики охотно участвовали методисты, главные библиотекари, главные библиографы, начальники отделов и начальники секторов, а также технологи, специалисты, заведующий кафедрой и научный сотрудник.

Таким образом, привлеченные к занятиям в Школе категории работников представляли собой практически все существующие на сегодняшний день разновидности библиотек, а должностной их статус был весьма высок.

По результатам Школы все участники получили удостоверения АПРИКТ о краткосрочном повышении квалификации.

В соответствии с программой 7-й Всероссийской школы библиотечной инноватики курс обучения включал прослушивание семнадцати лекций, участие в двух Круглых столах, посещение как библиотек, входящих в систему МИБС (всего слушатели побывали в почти в половине из двадцати пяти библиотек МИБС), так и Томской областной универсальной научной библиотеки имени А. С. Пушкина, Томской областной детско-юношеской библиотеки, Научной библиотеки Томского государственного университета и Научно-технической библиотеки Томского политехнического университета.

Все это помогло участникам Школы составить мнение о состоянии библиотечной сферы в Томске и, думается, подарило им немало приятных минут и ярких впечатлений.

В частности, слушатели Школы библиотечной инноватики смогли наглядно ознакомиться с системой организации, контентом сайтов библиотек Томска, ЭК МИБС; обсудить наиболее острые вопросы и поделиться опытом решения проблем на Круглых столах: «Федеральный закон № 94» и «Культурно-досуговая деятельность и реклама в работе библиотеки»; поговорить о проблемах системы менеджмента качества в библиотечной сфере и коллаборативной фильтрации в приложении к рекомендательно-библиографической деятельности библиотек.

Вызвало интерес (впрочем, слегка недоверчивый) сообщение о разработке концептуальных основ организации Президентской библиотеки, которые представляют собой, по сообщению представителя рабочей группы, институциональные подходы в аспекте экономики знаний.

Кроме того, участники Школы были детально ознакомлены с организацией и структурой управления Муниципальной информационной библиотечной системы, ее влиянием на оптимизацию обслуживания населения Томска. Все желающие получили диск с нормативными и регламентирующими документами МИБС, а также ознакомились с решениями проблемы внедрения различных АБИС («ИРБИС», VTLIS, «Руслан») в библиотеках Томска.

Не забыли организаторы и о культурной программе. Благодаря ей участникам Школы удалось побывать на открытии 45-го концертного сезона, где участники популярного у сибиряков джаз-оркестра «ТГУ-62» представили «Феерическое джазовое шоу», посетить Музей леса и приятно пообщаться друг с другом в неформальной обстановке.

Тщательно составив и четко исполнив намеченную программу, организаторы Школы, как мне кажется, вполне достигли своей цели — дать гостям максимальное представление о библиотечной системе Томска, а вместе с тем подвигнуть всех участников на активный обмен опытом и новыми идеями.

ФИЛОСОФИЯ КАЧЕСТВА: МЕНЕДЖМЕНТ, ОПТИМИЗАЦИЯ, РЕЗУЛЬТАТ

Теоретическая — лекционная часть Школы — была выстроена так, чтобы слушатели смогли составить представление об уже имеющихся инновационных решениях в деятельности различных библиотек страны и совместно подумать

над проблемами, еще ждущими своего решения.

Хочу кратко остановиться на наиболее интересных сообщениях, докладах и лекциях, которые могут быть определены как примеры именно *библиотечной инноватики*.

В содержательном сообщении руководителя Центра мониторинга отечественной культуры АПРИКТ Ю. А. Гриханова были всесторонне проанализированы положения проекта Концепции развития библиотечного дела в России (обсужденного на коллегии МК РФ), указаны проблемы библиотечно-информационной сферы страны, спрогнозированы пути их решения, в том числе и при помощи этой Концепции.

Основной мыслью доклада заместителя начальника Управления культуры Томска Л. В. Левицкой (за ее плечами — более десяти лет директорствования в МИБС) «*Оптимизация библиотечного обслуживания населения г. Томска*» было то, что структура управления библиотеками строится сообразно требованиям «местности» и предполагаемым перспективам, а оптимизация понимается как процесс выбора лучшего варианта из множества возможных. Интересной особенностью МИБС является то, что все библиотеки этой системы (построенной на основе «стандартной городской ЦБС») являются равнозначными, в ней не предусмотрена структура «головная библиотека плюс филиалы (уменьшенные копии)». Каждая библиотека имеет свою специфику — функциональную, тематическую, жанровую и др. (что отражается и в названии библиотеки, и в логотипе, и в оформлении интерьера). Управление МИБС (директор, организационный отдел и другие подразделения) работает на всю систему.

Основные инновационные идеи, благодаря которым число библиотек в Томске за последние двенадцать лет удвоилось, на мой взгляд, следующие: это холдинговая структура управления при определенной независимости и равноправности каждого учреждения, входящего в Муниципальную библиотечную информационную систему (то есть управляющий орган МИБС равноудален от всех библиотек системы; отсутствует уже упомянутая характерная для ЦБС схема «центральная библиотека плюс филиалы или уменьшенные копии»); соединение вертикальных и горизонтальных управленческих потоков, при этом вертикаль отвечает за стратегические и проектное развитие всей системы, а горизонталь обеспечивает текущую деятельность системы и каждого ее элемента.

Интересным нововведением являются здесь и специальные программы взаимодействия с властными структурами (такова, например, модель взаимодействия с депутатами городской думы — «Открой свою библиотеку» и др.), постоянная профессионализация команды, понимание того, что до-суговая функция в деятельности библиотеки объективно работает на ее имидж, особенно в условиях недостаточного охвата населения и неравномерного расположения библиотек, а также при все возрастающей конкуренции со стороны других источников информации.

На мой взгляд, опыт Томской муниципальной информационной библиотечной системы очень интересный, перспективный и является хорошим примером инновационного библиотечного менеджмента.

Для Томской областной универсальной научной библиотеки имени А. С. Пушкина весьма перспективными инновационными направлениями явились развитие системы сайтов библиотеки, с помощью которых пользователям предоставляется разнообразная информация о деятельности ТОУНБ и выполняются некоторые услуги; открытие интернет-классов и обучение компьютерной грамоте различных групп населения (при содействии компании Project Harmony); разработка специальных обучающих курсов в рамках передвижных семинаров для сотрудников библиотек области.

Главный библиотекарь А. А. Таращенко рассказала в своем сообщении, что с 2005 г. отделом библиотечного развития ТОУНБ на принципах новизны, актуальности и практической направленности разработаны «мобильные обучающие курсы», рассчитанные на не имеющих специального образования сотрудников районных библиотек (сельских), школьных, а также студентов Кемеровского ГУКИ (с 2006 г.).

На данный момент внедрено два обучающих курса: *«Выставочная деятельность библиотек»* и *«Инновационные формы библиотечного обслуживания»*. Поводом для создания второго курса послужило осознание значимости инновационного развития библиотеки в контексте устойчивого развития общества. В рамках этого курса составлен терминологический словарь, подготовлены раздаточные и методические материалы (традиционные и электронные). Интересно, что на сайтах «Профессионалу» ТОУНБ содержится много постоянно обновляемых материалов по этим вопросам.

По моему мнению, такие «обучающие» курсы, подготовленные сотрудниками областной библиотеки, могли бы с немалой пользой применяться и для

библиотек в других регионах страны.

Основной идеей доклада *«Философия качества как основа организации библиотечного обслуживания населения»*, с которым выступила Н. Т. Чуприна — директор Научно-технической библиотеки Белгородского государственного технологического университета имени В. Г. Шухова (кстати, именно она-то в свое время и выступила инициатором Школ библиотечной инноватики) было желание показать, как белгородские библиотекари понимают качество обслуживания.

Н. Т. Чуприна убедительно обосновала мысль, что на сегодняшний день библиотеки перешли (или переходят) от стратегии выживания к стратегии развития и их основной задачей становится привлечение внимания власти к социальным проблемам населения. Эта задача может быть решена при ясном понимании того, что библиотека — это социальное учреждение, участвующее в жизни местного сообщества, действующее не только для блага читателей, но для блага всех жителей своего района. Библиотека, позиционирующая себя как полифункциональное социальное учреждение, может, должна и обязана быть посредником, советчиком и информатором во взаимодействии властей и населения.

По мнению докладчика, социализирующему направлению деятельности библиотек должен отдаваться приоритет, так как во многих случаях они по факту заменили другие учреждения социально-культурной сферы; а что касается форм работы в этом направлении, то они должны строиться с учетом местной специфики и проблем и — несомненно — могут быть самыми разнообразными.

Интересную группу докладов составили выступления о системе менеджмента качества и его технологических решений, представленные сотрудниками Научно-технической библиотеки Томского политехнического университета.

Эта библиотека интересна тем, что она, как и сам вуз, сертифицирована по СМК (работает по этой системе около 5 лет), получен сертификат соответствия требованиям ИСО 9000: 2001, также учреждение сертифицировано аудитом NQA (ENQA — стандарт образовательных учреждений, в том числе библиотек).

Для построения СМК необходимо понимание того, что качество — это степень соответствия ожиданиям; для библиотеки качество — это мера соответствия ожиданиям пользователей. В основу построения системы менеджмента качества в этой библиотеке были положены существующая организационная структура

библиотеки, описание, выделение основных технологических процессов и создание нормирующей документации. Основными задачами системы менеджмента качества в библиотеке становятся обеспечение доступности, полноты, качественности и устойчивости ее деятельности.

Одним из приемов построения такой системы становится так называемый процессный подход, который понимается как основа технологического цикла библиотеки. В основу этого подхода положена достаточно простая мысль о том, что любая деятельность рассматривается как процесс и может быть улучшена. В управлении библиотеками (да и другими системами) традиционным является функциональный подход, поэтому приведение системы менеджмента в соответствие с требованиями ИСО 9000: 2001 требует смены концепции деятельности библиотеки, выделения основных технологических процессов и реинжиниринга. Сам процесс представляет собой совокупность видов деятельности и создает прибавочную стоимость

Цель процессного подхода — способствовать результативности и эффективности организации в достижении поставленных задач (при этом результативность понимается как способность достичь запланированного результата, а эффективность — соотношение достигнутых результатов и использованных ресурсов). Главная ценность процессного подхода — нацеленность на конечный результат деятельности при постоянном внутреннем аудите процессов.

Думается, что опыт реализации СМК в НТБ ТГУ, а главное, сертификация по этой системе, представляет безусловный интерес для руководителей библиотек, задумывающихся о повышении качества предоставляемых библиотекой продуктов и услуг.

Встает только вопрос, насколько система менеджмента качества совпадает с требованиями и возможностями инновационного менеджмента, где всегда имеется элемент неопределенности и риска. Думается, что это тема для отдельного и большого разговора.

КРИТЕРИЙ ИННОВАТИКИ: КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬ

Представленные характеристики докладов и лекций не исчерпывают всей проблематики обсужденных тем. В рамках статьи их рассмотреть просто невозможно. И все же для инновационного развития библиотек страны, думаю, будет полезно обозначить некоторые ключевые моменты и выводы, сделанные участниками 7-й Всероссийской школы библиотечной инноватики.

- Признается, что библиотека — полифункциональное учреждение, существующее в конкурентной среде. Большинство библиотек (публичных) позиционируют себя как социально-культурное учреждение, а «модельная библиотека» понимается как учреждение, трансформирующееся в соответствии с требованиями среды.
- Была высказана интересная мысль, что библиотека предоставляет социальные блага, за которые пользователь (кроме налогов) платит своим личным временем, поэтому уровень качества и сервиса должен соответствовать этой немалой цене.
- В инновационной деятельности библиотеки присутствуют два слоя: постоянные изменения — фон, точки изменений — проекты.
- Основными рисками современного развития библиотек были названы утрата положительного имиджа (или его недостаточность), нехватка кадров, утрата культурного наследия (традиций), цифровой разрыв, снижение общего уровня культуры (люмпенизация).

Мне кажется, что по результатам работы Школы библиотечной инноватики все ее участники получили большой положительный заряд, хороший творческий импульс. Идеи и факты, изложенные в выступлениях, новшества и инновационные решения, увиденные лично каждым участником, не могли не оказать своего влияния на деятельность библиотек, представители которых собрались в Томске.

Библиотека
2008 .— № 4 .— С.60-63