

О ДВОЙСТВЕННОСТИ ЗАДАЧ АДАПТАЦИИ БИБЛИОТЕК К РЫНОЧНЫМ УСЛОВИЯМ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Д.П. Воробьева, Л.К. Бобров

Новосибирский государственный университет
экономики и управления «НИНХ»

vorobyevad@mail.ru

bobrov@nsuem.ru

Библиотека рассматривается как социальный институт с одной стороны, и как участник информационного рынка – с другой. Подчеркивается, что учет двойственного характера деятельности библиотек и информационных центров и четкое разграничение социальных и рыночных задач позволяют достичь их органического сосуществования и избежать методологических ошибок в процессе реализации данных функций. Отмечаются особенности внедрения идеологии CRM в библиотеках, вытекающие из двойственности их функций.

Ключевые слова: библиотеки, CRM, социальные функции, рыночная экономика.

Крупные библиотеки и информационные центры являются по своему статусу государственными (муниципальными) информационными органами, финансируемыми из средств государственного бюджета (или, в случае муниципальных библиотек, – из средств муниципальных бюджетов) и осуществляющими библиотечное и информационное обслуживание читателей (потребителей информации) на бесплатной основе. Информационные центры, выполняя возлагаемые на них государством задачи, заняты переработкой потоков первичных документов с целью генерации вторичной информации в виде машиночитаемых изданий, баз данных, печатной продукции. Эта деятельность финансируется из государственного бюджета, однако средств не хватает, и часть реальных затрат возмещается за счет выручки от подписки на массивы вторичной информации.

Как государственные организации, информационные центры стремятся наиболее полно удовлетворить информацион-

ные потребности своих абонентов и стараются при этом расширить их число как за счет улучшения качества информационных продуктов и услуг, так и за счет исследования и прогнозирования информационных потребностей. Последнее связано с исследованием информационного рынка¹ и работой на нем в качестве некоммерческих организаций.

Таким образом, информационные центры, с одной стороны, являются структурами, управляемыми государственными органами, а с другой – полноправными участниками информационного рынка, вырабатывающими политику информационной деятельности исходя из рыночной ситуации². То есть налицо двойственность функций информационных центров – как государ-

¹ Бобров Л.К. Мировая индустрия онлайн-баз данных / Л.К. Бобров // Вычислительные технологии. – 1997. – Т. 2. – № 3. – С. 7–24.

² Бобров Л.К. Учет товарных свойств информационных услуг как ключевой фактор их рыночного признания / Л.К. Бобров // Научные и технические библиотеки. – 2006. – № 2. – С. 11.

ственных организаций со всеми вытекающими отсюда обязательствами и как субъектов свободного информационного рынка³. Помимо этого, в силу государственного статуса информационные центры призваны не только защищать информационные интересы государства, но и способствовать решению широкого круга внутригосударственных проблем, в том числе проблем социального характера.

Последняя функция более отчетливо проявляется в работе библиотек. Как социальный институт библиотека ориентируется на наиболее полное и качественное удовлетворение читательского спроса. В соответствии с этой ключевой задачей библиотеки стремятся не только усилить, но и сформировать читательский спрос. Именно с целью удовлетворения читательского спроса библиотеки анализируют потоки публикуемой литературы, прогнозируют изменения информационных потребностей, разрабатывают политику формирования фондов и реализуют новые формы обслуживания читателей. В настоящее время крупные и средние библиотеки одновременно с чисто библиотечными функциями играют роль информационных органов, генерирующих мощные потоки вторичной информации на бумажных и машинных носителях.

Широта спектра задач библиотеки и многообразие потребностей читателей при ограниченном бюджетном финансировании вызвали необходимость введения платных услуг еще задолго до перехода к рыночным отношениям. В особенности это касалось задач информационного обслуживания читателей библиотеки

³ Бобров Л.К. Стратегическое управление информационной деятельностью библиотек в условиях рынка / Л.К. Бобров. – Новосибирск: НГАЭиУ, 2003.

и коллективных потребителей информации, в качестве которых выступали научно-исследовательские и проектные организации, производственные структуры, общественные и государственные органы и др. Доход от дополнительных платных услуг позволял улучшить ресурсное положение библиотек с целью расширения и усовершенствования форм и методов удовлетворения читательского (потребительского) спроса.

С переходом к рыночным отношениям кардинального законодательного изменения статуса библиотеки как социального института не произошло, однако резко изменилась внешняя ситуация. Это привело к серьезным изменениям в структуре читателей и потребителей информационных услуг, политике комплектования фондов и взглядов на роль и место платных информационных продуктов и услуг в общей деятельности библиотек. Последнее было продиктовано существенным урезанием бюджетных ассигнований и привело к резкому росту числа видов платной продукции и услуг и диверсификации библиотек.

Деятельность библиотек в части оказания как платных, так и бесплатных услуг закреплена в федеральных законодательных актах. Однако законодательная база еще несовершенна, различные законодательные акты содержат противоречивые положения и допускают их неоднозначную трактовку. Об этом свидетельствует, в частности, работа по анализу правовых актов в области информационных ресурсов, проведенная Роскоминформом⁴.

Существующие реалии – урезание бюджетного финансирования и несовершенство

⁴ Антопольский А.Б. Информационные ресурсы России и политика их эффективного использования / А.Б. Антопольский // Проблемы информатики. – 1997. – № 4. – С. 32–40.

ство правовой базы – нашли отражение в национальном докладе Государственного комитета РФ по связи и информатизации «Информационные ресурсы России». В частности, в докладе говорится о необходимости четкого определения сфер: где информационные ресурсы должны предоставляться бесплатно, а где – на платной основе. Одновременно предлагается легализовать платное использование государственных информационных ресурсов для информационного обслуживания предприятий и организаций⁵.

Все это свидетельствует о возрастании роли и значения платных продуктов и услуг не только с точки зрения самих библиотек и информационных центров, но и с точки зрения высших эшелонов государственной власти. В этих условиях возникает естественное искушение перевести на рыночные рельсы все сферы деятельности библиотек и информационных центров. Однако, абсолютизация такой точки зрения чревата своими возможными последствиями:

- нивелированием социальной роли библиотек и государственной роли информационных центров;
- оттеснением на задний план содержательных приоритетов в угоду приоритетам коммерческим;
- превращением маркетинга в единственную основополагающую концепцию управления информационной и библиотечной деятельностью, механической заменой библиотековедческих исследований маркетинговыми исследованиями, и т. п.

⁵ Информационные ресурсы России: Национальный доклад / Государственный комитет Российской Федерации по связи и информатизации: [Электронный ресурс]. – Режим доступа: //http://www.iliac.ru/production/surveys/infers/44.html

С одной стороны, как социальный институт общества, библиотека является частью общественной среды, удовлетворяющей ее информационные, образовательные и культурные потребности на бесплатной основе благодаря бюджетному финансированию. В этой роли библиотека постоянно исследует внешнюю среду, привлекает к себе общественное внимание, отслеживает изменения читательского спроса, проводит исследования в сфере библиотечной теории и практики, проводит дискуссии по актуальным проблемам⁶ и т. п. Однако, с другой стороны, библиотека является информационным органом, продуцирующим новые информационные ресурсы, выводимые на свободный рынок, где действуют свои законы и, соответственно, требуются адекватные подходы и методы при проведении рыночных исследований и выработке соответствующих стратегий.

Таким образом, учет двойственного характера деятельности библиотек и информационных центров и четкое разграничение социальных и рыночных задач позволяют достичь их органического сосуществования и избежать методологических ошибок в процессе реализации данных функций.

Фактически это означает необходимость соблюдения одного из основополагающих принципов ситуационного подхода в менеджменте – обязательного учета конкретно сложившихся реальных условий функционирования объекта при выборе методов управления им. Тогда в приложении к задачам библиотеки как важного социального института современного обще-

⁶ Круглый стол «Библиотека без книг – неизбежность будущего?» / Г.А. Антипов и др. // Идеи и идеалы. – 2011. – Т. 1. – № 2. – С. 2–22.

ства будут вполне применимы сложившиеся ранее научно-методические подходы и методы (возможно, при условии их развития и адаптации к реалиям сегодняшнего дня). Сейчас двойственность функций деятельности библиотеки требует как никогда пристального внимания. Рыночная и социальная компоненты библиотеки в современном обществе становятся все более равнозначными и определяющими общее состояние библиотеки и конкурентное положение.

Сущность библиотеки как социального института отражает, прежде всего, ее общественное назначение, характеризующееся читательским спросом и составом фондов. Именно этот первичный признак – общественное социальное назначение библиотеки – характеризует содержательную характеристику библиотек, которая определяется характером удовлетворяемых информационных потребностей⁷. Одной из важнейших составляющих общей характеристики библиотеки являются условия обслуживания, которые определяются тенденциями развития библиотеки (современная – несовременная, прогрессивная – непрогрессивная, склонная к нововведениям – не склонная и т. д.), квалификацией персонала, оперативностью реагирования на запросы читателей, количеством и качеством предоставляемых бесплатных и платных услуг, режимом работы, доступностью источников информации и т. д.⁸

⁷ Карташов Н.С. Сущность и критерии типологии библиотек / Н.С. Карташов // Научные и технические библиотеки. – 1996. – № 3. – С. 35–46.

⁸ Алексеенко Т.С. Имидж библиотеки (по материалам исследования, проведенного в научной библиотеке ТГУ) / Т.С. Алексеенко // Вузовские библиотеки Западной Сибири. Выпуск 23 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.lib.tsu.ru/index_about_ub.php?id=174

Научные библиотеки располагают как универсальными фондами, в которых представлены разнообразные тематические направления, типы литературы и виды изданий, так и специализированными фондами по отрасли, преимущественно с исчерпывающей полнотой комплектования. Они могут удовлетворять (в зависимости от своего уровня) информационные потребности как общества в целом, так и определенных социальных групп и коллективов (например, вузовские библиотеки, ориентированные преимущественно на студентов различных форм обучения с учетом специфики обслуживаемых категорий)⁹.

Оценка качества и результативности библиотечных услуг осуществляется библиотекой на всех этапах их предоставления: выявления потребностей, изучения спроса, планирования, разработки, рекламирования, использования, анализа удовлетворенности. Общая оценка охватывает такие характеристики библиотечных услуг, как:

- соответствие спросу и оперативность выполнения;
- информативность и содержательность;
- современные методы и способы исполнения и предоставления;
- полнота и состав оказываемых бесплатных и платных услуг и сервисов, их цена (для платных услуг);
- количество и уникальность услуг для особых групп пользователей (для детей и юношества, для людей с недостатками зрения и слуха, с поражением опорно-

⁹ Медянкина И.П. Вузовская библиотека в системе дистанционного образования: использование элементов логико-структурного анализа / И.П. Медянкина, Л.К. Бобров // Научные и технические библиотеки. – 2009. – № 12. – С. 5–11.

двигательного аппарата и другими ограничениями жизнедеятельности и пр.).

Анализируя общую картину деятельности библиотек, можно увидеть явную потребность библиотек быстро изменяться соответственно изменениям в обществе и социально-экономической обстановке.

Например, середина 90-х годов прошлого века характеризовалась быстрым ростом численности студентов в вузах. В частности, в Томске этот рост составлял от 4 % до 12 %. При этом совокупный книжный фонд вузовских библиотек уменьшился на 200 тыс. экземпляров, в три раза сократилось количество приобретаемых изданий: если в 1990 г. на одну библиотеку в среднем приходилось 30 тыс. новых поступлений, то в 1995 г. – 11 тыс. экземпляров¹⁰. Проблема пополнения фондов связана с дефицитом финансов. Для того чтобы на достаточном уровне удовлетворять потребности читателей, библиотеки вынуждены искать источники дополнительного внебюджетного финансирования, постоянно адаптируясь к новым условиям. Поле деятельности библиотек расширяется за счет предоставления читателям дополнительных услуг: ксерокопирования, печатных и переплетных работ, переводов и многих других услуг, количество и разнообразие которых растет с каждым днем.

К основным бесплатным услугам библиотек относятся:

- оказание справочной и консультационной помощи в поиске и выборе конкретных документов и других источников информации;

¹⁰ Волкова Л.И. Заметки о деятельности библиотек вузов Западной Сибири / Л.И. Волкова // Вузовские библиотеки Западной Сибири. Выпуск 23 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.lib.tsu.ru/index_about_ub.php?id=170

- предоставление информации о составе библиотечного фонда и о наличии в библиотечном фонде конкретных документов через систему каталогов, картотек и другие формы библиотечного информирования;

- выдача документов из библиотечного фонда во временное пользование в соответствии с правилами пользования библиотекой;

- удовлетворение запроса с помощью ресурсов других библиотек с использованием межбиблиотечного абонемента, внутрисистемного обмена или электронной доставки документов.

При этом наблюдается стремление библиотек сделать платными другие услуги, чтобы достичь большей эффективности работы при сокращении средств на свое содержание. Они принимают на себя новые функции, приспосабливаясь, таким образом, к ситуации, выходящей за границы традиционной библиотечной сферы, пытаясь максимально удовлетворить потребности пользователей.

Насущная необходимость соответствовать произошедшим изменениям в обществе, и в то же время финансово обеспечивать собственную деятельность (за счет снижения издержек и поиска новых источников дохода) становится возможной путем внедрения новых информационных технологий, которые меняют способы, а иногда и принципы работы библиотечно-информационных центров.

Компьютерно-телекоммуникационные технологии и Интернет прочно вошли в жизнь общества, открыв новую страницу в развитии библиотек, создании и использовании электронных ресурсов. Повысился уровень подготовки читателей (пользователей) библиотек, их информированности и желания получать с помощью современных

информационных технологий полную информацию в кратчайшие сроки. Эти и еще ряд других факторов заставляют библиотеки по-новому подходить не только к совершенствованию своих технологий, но и к системе и уровню обслуживания пользователей¹¹.

В основном объектами автоматизации существующих автоматизированных библиотечно-информационных систем (АБИС) являются процессы комплектования, систематизации и каталогизации литературы, учета заказанной и выданной литературы, регистрации читателей, а также поиск и заказ литературы.

Для читателя автоматизация библиотечных процессов становится видна с момента поиска литературы – это широкий спектр поисковых средств, обеспечивающих удобный и быстрый (путем прямого доступа через словари) поиск в базах данных электронного каталога по любым элементам описания и их сочетаниям.

Особый интерес для читателя представляет электронный заказ книг, так как найти документ и установить его местонахождение по электронному каталогу еще не значит, что читатель сможет получить экземпляр в руки. Неоспоримым преимуществом электронного заказа является его оперативность, сокращение процедур оформления заказа. Полезной для читателей также является и возникающая при этом возможность получения информации о местонахождении документа в конкретный момент и о его статусе (выдан, уже заказан, доступен в данный момент), не посещая библиотеку и не теряя время в очереди. А библиотекарь, не теряя время на поиски нужного издания

¹¹ Шрайберг Я.А. Современные библиотеки в контексте развития информационного общества [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.aonb.ru/conf/2003/Shraiberg.pdf>

на полке, всегда может уточнить статус экземпляров этого издания.

Если книга уже занята, то дополнительные сервисные возможности дает автоматизированный запрос на бронирование литературы. Читатель может заказать выданные издания, уточнив срок, до которого ему желательно получить книгу. Когда издание возвращается в библиотеку, то автоматизированная система информирует библиотекаря о поступивших запросах других читателей на это издание и о необходимости отложить его на бронеполку.

Технологические процессы, связанные с обслуживанием читателей и пользователей информационных ресурсов библиотек, лишь в незначительной степени регламентируются нормативными документами. Это имеет свои положительные и отрицательные стороны. К положительным следует отнести то, что открывается широкий простор для различного рода новаций, которые закрепляются в локальных положениях по обслуживанию пользователей. С другой стороны, такое положение затрудняет стандартизацию взаимоотношений с читателями и пользователями информационных ресурсов (абонентов) библиотек и, соответственно, тиражирование новаций.

Зачастую обслуживание читателей подразумевает¹²:

- учет пользователей и абонентов библиотеки;
- формирование бланков-заказов на литературу, отраженную в электронном каталоге;
- резервирование литературы, формирование очередей на получение временно

¹² Занятие № 26 Подсистема «Обслуживание читателей и абонентов» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://laleshin.narod.ru/oto/Z7-26.pdf>

недоступных документов, заказ литературы по межбиблиотечному абонементу;

- учет и контроль за выполнением нормативных сроков обслуживания, принятых в библиотеке (заказ, доставка, выдача из хранилища и возврат документов, и т. п.);
- выдачу отчетно-статистических данных.

Однако внешние рыночные условия свидетельствуют о том, что сложившаяся де-факто система взаимодействия с читателями (абонентами) библиотек требует более тщательного внимания с учетом современных отечественных бизнес-тенденций в части развития клиентоориентированных технологий. Такие технологии появились в развитых странах более 20 лет назад. В настоящее время сформировалось особое направление, часто именуемое CRM – Customer Relationship Management, что означает «управление взаимоотношениями с клиентами». Существует множество содержательных и во многом пересекающихся определений CRM¹³, которое превращается в общекорпоративную идеологию, концепцию взаимоотношения с клиентами и затрагивает практически все бизнес-процессы предприятия.

Справедливости ради следует отметить, что с давних времен центром библиотечной деятельности является читатель (клиент), и это вполне согласуется с концепцией CRM. Однако в большинстве существующих АБИС функциональность существующих подсистем работы с читателями пока, к сожалению, не включает в себя всю полноту и разнообразие задач, предусматриваемых идеологией CRM и базирующихся на сборе, хранении и обработке больших ин-

формационных массивов, непосредственно не относящихся к клиенту, но с учетом множества житейских, психологических, и др. нюансов, способных повлиять на его решение и повысить его лояльность.

Многочисленные примеры успешного внедрения идеологии CRM в сфере бизнеса свидетельствуют о перспективности ее внедрения и в библиотеках, стремящихся активизировать свою работу на интенсивно развивающемся информационном рынке.

Но при этом, на наш взгляд, не следует упускать из виду тот факт, что библиотека, являясь одновременно государственным социальным институтом и участником информационного рынка, имеет целью своей деятельности развитие двух равнозначных компонент – социальной и рыночной. Соответственно, CRM-технологии, внедряемые в работу библиотеки, традиционно должны обеспечивать рыночную составляющую, не упуская при этом из виду развитие и социальной компоненты. Такая двойственность функций современной научной библиотеки определяет и требование двойственности функций CRM-компоненты, интегрируемой в АБИС.

Литература

Бобров А.К. Мировая индустрия онлайн-баз данных / А.К. Бобров // Вычислительные технологии. – 1997. – Т. 2. – № 3. – С. 7–24.

Бобров А.К. Учет товарных свойств информационных услуг как ключевой фактор их рыночного признания / А.К. Бобров // Научные и технические библиотеки. – 2006. – № 2. – С. 11–11.

Бобров А.К. Стратегическое управление информационной деятельностью библиотек в условиях рынка / А.К. Бобров. – Новосибирск: НГАЭиУ, 2003. – 239 с.

Антопольский А.Б. Информационные ресурсы России и политика их эффективного ис-

¹³ Что такое CRM? 14 экспертных определений: [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.infology.ru/2008/05/05/282/>

пользования / А.Б. Антопольский // Проблемы информатики. – 1997. – № 4. – С. 32–40.

Информационные ресурсы России: Национальный доклад / Государственный комитет Российской Федерации по связи и информатизации: [Электронный ресурс]. – Режим доступа: // <http://www.ilias.ru/production/surveys/infers/44.html>.

Круглый стол «Библиотека без книг – неизбежность будущего?» / Г.А. Антипов и др. – Идеи и идеалы. – 2011. – Т. 1. – № 2. – С. 2–22.

Карташов Н.С. Сущность и критерии типологии библиотек / Н.С. Карташов // Научные и технические библиотеки. – 1996. – № 3. – С. 35–46.

Алексеевко Т.С. Имидж библиотеки (по материалам исследования, проведенного в научной библиотеке ТГУ) / Т.С. Алексеевко // Вузовские библиотеки Западной Сибири. Выпуск 23 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: // http://www.lib.tsu.ru/index_about_ub.php?id=174

Медянкина И.П. Вузовская библиотека в системе дистанционного образования: использование элементов логико-структурного анализа / И.П. Медянкина, Л.К. Бобров // Научные и технические библиотеки. – 2009. – № 12. – С. 5–11.

Волкова А.И. Заметки о деятельности библиотек вузов Западной Сибири / А.И. Волкова // Вузовские библиотеки Западной Сибири. Выпуск 23 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.lib.tsu.ru/index_about_ub.php?id=170

Шрайберг Я.А. Современные библиотеки в контексте развития информационного общества [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.aonb.ru/conf/2003/Shraiberg.pdf>

Что такое CRM? 14 экспертных определений: [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.infology.ru/2008/05/05/282/>