

## ГОРОДСКАЯ БИБЛИОТЕКА ИМ. В. В. МАЯКОВСКОГО: ВЗГЛЯД В БУДУЩЕЕ

На протяжении последнего десятилетия Центральная городская библиотека воспринимается горожанами и городскими властями как один из крупнейших информационных, культурных и образовательных центров города. На протяжении всей своей истории и в последние годы, библиотека старалась гибко реагировать на изменения, в обществе, постоянно обогащать свою деятельность инновационными проектами.

Каково же будущее библиотеки, имеющей богатую историю, любимой и уважаемой несколькими поколениями горожан, признанной среди коллег? Вопрос этот волнует не только сотрудников, но и читателей библиотеки.

«Быть или не быть» традиционной библиотеке в будущем, а если быть, то в каком качестве, что из себя должны представлять фонды, каким должно быть обслуживание, какая форма общения с читателями станет приоритетной (традиционная или *on-line*), — эти вопросы обсуждаются теоретиками и практиками библиотечного дела в России и за рубежом, в том числе и специалистами нашей библиотеки.

Формат публикации не дает возможности полностью изложить видение перспектив нашей библиотеки, поэтому коснемся лишь некоторых аспектов. Хочу лишь упомянуть, что в настоящее время в библиотеке создается стратегический план, который должен сформулировать основные цели и задачи на ближайшие годы и наметить пути развития.

Текущая деятельность и будущее библиотеки зависят от многих факторов, среди которых постоянно меняющаяся социокультурная ситуация, особенности Петербурга как мегаполиса, распространение информационных технологий, сложившаяся и постоянно развивающаяся библиотечная, информационная, музейная, архивная и книготорговая системы и т.д.

В этих условиях библиотека должна задуматься о том, кому, что и каким образом она может предложить в будущем, особенно, учитывая существующую в городе конкурентную среду; чем ее ресурсы и услуги будут отличаться от возможностей других организаций, какая категория населения нуждается именно в этих ресурсах и услугах. Для поиска ответов библиотека осуществляет маркетинговые исследования и социологические опросы не только в библиотечной среде, но и за своими стенами при участии городских социологических центров.

Если говорить о будущих пользователях библиотеки, то, скорее всего, это учащаяся молодежь (в настоящее время — около 70 %) и специалисты, в основном, гуманитарного профиля. Для них особенно привлекательными чертами останутся богатый универсальный фонд, документы из которого можно брать на дом, обширные справочно — информационные ресурсы. Для того, чтобы эти группы пользователей остались в библиотеке, планируется реализовать основные принципы сервисного подхода: высокое качество услуг, их разнообразие, индивидуализация обслуживания (что затруднительно в настоящее время при средней ежедневной посещаемости библиотеки 1200 — 1500 человек).

Все больше услуг в библиотеке будет оказываться через *web* — сайт (развитие *on-line* справочно — информационной службы, обеспечение доступа не только к электронным каталогам, но и к другим базам данных через сайт, предварительный заказ документов, развитие электронной доставки с возможностью оплаты услуги через Интернет и т.д.). Библиотека должна иметь современное оборудование, высокоскоростные каналы связи,

в том числе беспроводной доступ к Интернет для того, чтобы пользователи могли в любом помещении библиотеки при необходимости воспользоваться своим note book.

Для формирования привлекательного образа библиотеки, особенно среди молодежи, планируется создать комфортную среду пребывания, современный дизайн помещений, выделить зоны, где посетители смогут не только работать с информационными ресурсами библиотеки, но и общаться, и отдыхать.

Предполагается реорганизация всего пространства с целью предоставления свободного доступа к большей части фонда не только на абонементных, но и в читальных залах и книгохранилищах, при этом возможно совмещение площадей читальных залов и абонементов. Особое внимание будет уделяться созданию новой модели фонда и с учетом возможной организации на базе библиотеки региональной книжной палаты, постоянного расширения коллекции электронных ресурсов. Будут предусмотрены и выставочные пространства.

В настоящее время фрагмент такой библиотеки уже осуществлен: это открытый в 2007 г. при финансовой поддержке Инвестиционного банка реконструкции новый Мультимедийный центр и пресс-салон. Новый Центр своим дизайном, ресурсами, качеством обслуживания и новыми видами услуг (сканирование и редактирование текстов, хранение файлов с выбранной информацией, брошюровка, ламинирование материалов пользователей и т.д.) привлекает молодежную аудиторию, причем и такие категории молодежи, которые раньше не посещали библиотеку.

Планируется во время капитального ремонта (2010/2011) подобным образом реорганизовать все пространство одного из зданий библиотеки, со временем будут переоборудованы и другие здания.

Библиотека в своей деятельности ориентируется не только на информационные потребности молодежи и профессиональные интересы специалистов. Являясь городской библиотекой, она должна, с нашей точки зрения, обеспечивать информационную поддержку повседневной жизни горожан. Именно поэтому Центр деловой, правовой и социальной информации библиотеки все в большей степени ориентируется на предоставление доступа к социально значимой информации. Особое внимание предполагается уделить пожилым людям и другим социально незащищенным слоям населения. Создание для них комфортных условий, предоставление доступа к необходимым ресурсам, оказание услуг, помогающих адаптироваться к современным условиям жизни (например, обучение азам компьютерной грамотности, пользованию электронной почтой, консультации по пользованию правовыми системами, организация бесплатных юридических консультаций и т.д.) — еще одна задача библиотеки.

Развитие Санкт-Петербурга как туристического центра заставило нас думать о привлечении новой категории пользователей — туристов и гостей города, о необходимости информационной поддержки их пребывания в Санкт-Петербурге. Библиотека уже начала формировать и будет пополнять фонд справочных изданий и информационно-рекламных материалов о Санкт-Петербурге, путеводителей, карт, собирать фактографическую информацию об инфраструктуре города, экскурсионных маршрутах, культурных событиях и т.д.

Для обслуживания этих посетителей в библиотеке также выделена специальная зона, куда можно попасть прямо с улицы.

Состав пользователей библиотеки постепенно будет изменяться за счет появления новых категорий, каких именно, нам подскажут результаты будущих маркетинговых исследований и социологических опросов.

Еще один аспект, связанный с деятельностью библиотеки в будущем и направленный на привлечение горожан — «выход» библиотеки за свои стены. В настоящее время это происходит, в основном, за счет участия библиотеки в культурно — образовательных проектах. При соответствующем финансировании можно будет организовать информационное обслуживание горожан на специально оборудованных информационных стойках в общественных местах (вокзалы, торговые центры и т.д.).

В ходе реорганизации, библиотека ставит перед собой задачу, с одной стороны, многоуровневого обслуживания пользователей, с другой — воплощения принципа «одного окна», при котором пользователь, обратившись в любой отдел обслуживания, должен получить всю необходимую информацию в электронном виде, независимо от того, в каком подразделении она создается. Это может осуществиться, благодаря хорошо организованной и продуманной системе обмена ресурсами. В основу системы обслуживания предполагается положить принципы комфортности, оперативности, полноты, индивидуального подхода.

Несмотря на большое количество учреждений культуры, будет продолжаться развитие библиотеки как культурного центра, организация разнообразных культурных и культурно-образовательных программ, в том числе, совместно с другими учреждениями культуры. Особое внимание будет уделено информационно-библиотечному обслуживанию специалистов в сфере культуры, что связано с перспективами развития вновь открытого специализированного подразделения библиотеки — библиотечно-информационного центра по современному искусству и музыке.

Безусловно, дальнейшее развитие всех направлений деятельности библиотеки связано с постановкой, концептуальным осмыслением и решением многих профессиональных вопросов. Это и управленческие задачи, и создание системы управления качеством, и реорганизация структуры в соответствии с новыми задачами, и дальнейшее укрепление материально-технической базы, роли и статуса библиотеки в городской инфраструктуре.

Потребуется разработка системы «открытых отчетов», о деятельности библиотеки для населения и органов городской власти разного уровня, дальнейшее развитие рекламно-информационной деятельности, причем акцент предполагается делать на многообразии рекламы библиотеки, в том числе ее размещении на улицах и в городском транспорте, использовании различных форм.

С нашей точки зрения, в будущем не только не утратится, но и возрастет значение и роль научно-исследовательской, методической и координирующей функций библиотеки, которые необходимо организовать для взаимодействия с другими библиотеками по многим направлениям деятельности.

Партнерами библиотеки при реализации проектов на основе кооперации и координации уже сейчас являются и в дальнейшем будут не только библиотеки, но и другие учреждения культуры и образования, информационные, туристические, экскурсионные компании, социальные и общественные организации.

Думается, что будущее одной из старейших публичных библиотек города — в разнообразии ее деятельности, в участии в общественной жизни, в максимальной оперативности отклика на запросы пользователей библиотеки и горожан. Именно этот подход и будет отражен в стратегическом плане развития Центральной городской публичной библиотеки имени В. В. Маяковского.

*О. Ю. Устинова,*  
заместитель директора по развитию, новым информационным технологиям  
и международным связям