



## 64th IFLA General Conference

August 16 - 21, 1998

---

<b>Code Number:</b>	<b>087-100-R</b>
<b>Division Number:</b>	<b>I.</b>
<b>Professional Group:</b>	<b>Library and Research Services for Parliaments</b>
<b>Joint Meeting with:</b>	<b>-</b>
<b>Meeting Number:</b>	<b>100.</b>
<b>Simultaneous Interpretation:</b>	<b>No</b>

### **Опыт полномасштабной модернизации в чилийской парламентской библиотеке**

(LIBRARY OF CONGRESS OF CHILE: A HANDS-ON MODERNIZATION EXPERIENCE)

---

#### **Мариализа Дилано**

Руководитель отдела

Информационных ресурсов библиотеки парламента, Чили

(**Marialyse Délano S.**, Information Resources Production, Chilean Library of Congress, Chile)

#### *Краткое описание*

*Чилийская парламентская библиотека недавно завершила первый этап широкомасштабного проекта модернизации, включающего перераспределение служб и информационного продукта, внедрение большого количества технических средств, обновление библиотечного фонда, профессиональную подготовку персонала, изменение организационной структуры, применение новых способов управления и перепланировку помещений. Как следствие данного крупного преобразования, сегодня библиотека представляет собой успешно действующую целостную информационную единицу, которая вместе с тем испытывает противодействие переменам. В работе рассматривается приобретенный библиотекой опыт, главные успехи и встретившиеся проблемы. Она будет главным образом интересна для тех организаций, которые обдумывают вопросы внесения изменений в деятельность своих служб и производственное планирование с целью адаптации к изменениям в технологии, управлении, людских ресурсах и пользовательских требованиях, наряду с рассмотрением вопросов глобализации информации в качестве стратегического ресурса для развития.*

---

## Введение

В течение последнего десятилетия Латинская Америка испытывает крупные потрясения, охватывающие весь регион, главными из которых можно назвать бурное экономическое развитие, наркобизнес, демократические изменения, размах коррупции и др. Информационная технология сильно изменила образ мысли и содержание представления общества об этих проблемах. Информационно-коммуникационные технологии уменьшили размеры рабочего места, одновременно сделав его более сложным, порождающим трения между прагматической частью персонала, воспринимающего происходящие изменения, и приверженцами традиционной производственной практики.

Экономическая интеграция в рамках НАФТА и других региональных договоров, охватывающих США, южную часть Латинской Америки и страны тихоокеанского побережья вносит поправки во взаимоотношения государств этого региона. Сфера библиотечно-информационной деятельности испытывает дополнительные сложности: новые требования, появление конкурентов; страны стремятся к модернизации государственного аппарата, приспособлению правительственных организаций для соответствия этим вызовам времени.

Законодательные органы, политическая деятельность и представительство находятся в критическом состоянии. Парламенты воспринимаются как дорогие институты, неспособные решить проблемы законодательным путем. В лучшем случае, их действия представляются замедленными и не отражающими происходящие перемены с их ритмом соревновательной деятельности, равно как не реагирующими на такие вопросы первостепенной важности, как например, охрана окружающей среды. Наряду с этим, парламенты во вновь образовавшихся демократических странах рассматриваются как необходимое зло, незаменимое для демократического процесса и лучшее, чем диктатура, но не являющимися безусловно хорошими. Правительства реагируют на это восприятие. Наблюдается тенденция к модернизации парламентов и их информационных служб, к использованию технических средств для контроля за вопросами, вызывающими беспокойство у избирателей, ищущая пути к большей открытости в политических действиях и проводящая линию более четкого понимания политических задач.

Чилийская парламентская библиотека совсем недавно завершила выполнение крупного проекта своей модернизации, осуществлявшегося на средства Всемирного банка и направленного на обеспечение глубоких качественных изменений в вопросе использования информации для законодательной деятельности. Проект охватывал многие компоненты, включая персонал, организационную структуру, информационные процессы, базы данных, службы и выполняемый продукт. В настоящее время библиотека предлагает широкий диапазон своих услуг не только в пределах здания Конгресса, но также и в Интернете, включая индексный доступ к предлагаемой информации. Она охватила возможности широкого распространения использования технологий за пределами постепенной автоматизации традиционных библиотечных процессов.

Библиотеки парламентов Боливии, Перу и Аргентины приступают к выполнению своих проектов по модернизации на диапазоне от автоматизации библиотечного фонда до внедрения самых последних технологических новшеств по всему спектру библиотечных услуг. Причиной проведения указанных проектов в парламентских библиотеках является то обстоятельство, что они признаются в качестве главных поставщиков информации для конгрессов, обладающими необходимыми техническими навыками и не имеющими политических пристрастий. Демократия для данного региона все еще является новорожденным ребенком, и одним из путей для поддержки демократических устремлений является укрепление способностей национальных и региональных парламентов в принятии политических решений. Данный аспект получил широкое признание и, как следствие, были выделены средства в рамках международных фондов для проведения модернизационных проектов. Однако некоторые страны, например Парагвай, не имеют действующую парламентскую библиотеку, которая могла бы осуществлять поддержку процессу вынесения политических решений.

Национальные и парламентские библиотеки в Латинской Америке нашли для себя нишу в сфере культурной жизни своей страны. В отдельных случаях библиотеки играют роль стимуляторов перемен и развития внутри своих стран - как в Венесуэле и Чили; в других же - сохранили свои службы и ограниченный рост в период сложного времени; еще в ряде стран библиотеки предпринимают напряженные усилия для достижения минимального уровня своей деятельности и качества услуг. Некоторые страны находятся на грани потери своего интеллектуального потенциала, в то время как иные стремятся всеми силами удержаться на уровне своих скромных достижений.

Шесть лет назад, на Генеральной конференции ИФЛА на Кубе, мы представили доклад, описывающий наш проект по модернизации, его основные компоненты, сильные и слабые стороны и ожидаемые результаты. По истечении данного времени мы можем поделиться своим опытом, сообщить о достижениях, о целях проекта, изменившихся за период его выполнения и тех аспектах, которые нам не удалось модифицировать в планировавшиеся сроки.

### **Концепция проекта модернизации**

Концепция проекта модернизации парламентской библиотеки Чили состояла в том, чтобы единым усилием соединить вместе социальный интеллект внутри организации. Это рассматривалось как организованная способность по выявлению и разрешению внутренних и внешних проблем в быстро изменяющемся мире с помощью эффективного использования информационных ресурсов. Целью было предоставление широкого взгляда на законодательное развитие с модифицированным и значительно более высоким уровнем информации, достигнутого в разовом порядке в едином информационном центре.

Всемирный банк, как основной финансовый источник, был заинтересован в содействии проекту, особенно в плане усиления возможности возрожденного после 17 лет режима Пиночета парламента в принятии решений. Отправной точкой было расширение технологических и информационных ресурсов, создание информационного поля с хорошим техническим обоснованием, имеющего многоканальный источник, официальную и неофициальную сеть, структурированные и неструктурированные элементы. Оно было рассчитано на интеграцию информационных технологий с информацией и знаниями, аналитическими и управленческими возможностями.

Некоторыми из основных целей проекта являлись следующие:

- содействие конгрессу в выполнении им своей задачи по предоставлению информации и сведений, касающихся законодательной работы (законодательные, представительные и финансовые обязанности); информация общественности; наличие современного эффективного управления;
- повышение престижа данного института на национальном и международном уровне;
- обеспечение удобного доступа к информации с учетом географической разбросанности, а также национального и международного контекста, в котором предоставляется и распространяется информация.

### **Библиотечные службы**

Библиотека чилийского конгресса сегодня предоставляет свои услуги в двух городах: Сантьяго, где конгресс располагался до 1973 года (85 сотрудников), и Вальпаризо, портовом городе, где конгресс находится с 1990 года (60 сотрудников). Перемена места расположения привела к изменениям в службах и организационной структуре. Наряду с этим повысилась зависимость от технических средств не только в силу глобальных изменений, но также и из-за большого расстояния между двумя этими городами.

К наиболее важному изменению относится революция в представляемом сервисе. Раньше мы работали по привычной схеме в ожидании запросов и требований от читателей, в настоящее же время мы активно предлагаем свои услуги парламентариям и иным потенциальным пользователям как на сети Интранета в конгрессе, так и по Интернету. Чилийская парламентская библиотека может быть

охарактеризована как конгломерат нескольких библиотек, объединенных единой миссией и общими целями.

Одна библиотека является традиционной, работающей с бумажными материалами с классическими службами, такими как справочная, абонемент, библиографическая и другие, которые работают при помощи электронных средств, объединенных в сеть. Таким образом, мы приобретаем книги, каталогизируем их и предоставляем доступ и выдачу на абонемент. Осуществляется расширение библиотечного фонда, контроль за покупкой новых материалов и проводятся множественные операции, такие как выдача на абонемент, составление докладов и статистических отчетов. Как видите, план модернизации частично принимал во внимание необходимость сохранения традиционных форм библиотечного обслуживания и был направлен на их расширение и качественное улучшение.

Другая представляет собой электронную библиотеку, которая обеспечивает электронный доступ к библиотечному фонду и полнотекстовым базам данных (наших собственных и внешних), компакт-дискам и к Интернету - таким образом предоставляя исключительно богатые информационные ресурсы. С нашей точки зрения электронная библиотека находится на службе у пользователей, страны, региона и даже мира посредством электронного доступа, давая возможность пользоваться нашими собственными или внешними базами данных с большого удаления. Главным изменением является отношение к предоставляемым услугам. Они далее не остаются местными и пассивными, а приобрели активную встречную направленность, по своей концепции они идут к пользователю, а не от него и имеют способность быстрого взаимодействия.

Третья библиотека - виртуальная, в которой мы пытаемся обогатить и в ряде случаев заменить физический доступ в наше помещение посредством предоставления услуг и продукта по нашему Интранету. Именно эта третья библиотека является основой изменения для пользователя, разрабатывая и предоставляя высокоспециализированные услуги и продукт, имеющий законодательную направленность. Процесс строительства виртуальной библиотеки идет медленно и ориентирован на предоставление все большего объема непосредственной информации и знаний с одновременным сокращением справочной работы; происходит частичная замена традиционных библиотечных служб вместо которых внедряются новые. Библиотека будущего - это концепция, основанная на способности быть открытой для возможностей и превращающейся в активно распространяющее свою деятельность учреждение.

Библиотека предоставляет информационные услуги на трех уровнях:

- Первый уровень соответствует запросам, которые обрабатываются без подготовительной проработки, такие как фактические данные, фотокопии статей, выдача материала на абонемент и небольшие справки.
- Для второго уровня услуг необходимо выполнение некоторого анализа. Обычно посетитель получает подборку информационных материалов по запрошенному предмету, которая может включать законодательную информацию, папку с газетными вырезками, фотокопию текста книжной главы, несложную библиографию, биографические данные и иную вспомогательную информацию.
- Третий уровень включает глубокие исследования, предоставляя пользователю письменный ответ на запрос с оговоренными параметрами, включающими тематический предмет и его объемы.

К основным службам и продукту, которые мы выполняем в электронном и виртуальном режиме относятся:

- Интерактивный доступ к текущему полнотекстовому законодательству как в его оригинальном виде, так и с внесенными поправками (свыше 37000 законов, резолюций, постановлений и пр.).

Пользователь может осуществлять поиск, загрузку, распечатку материала и его переформатирование для целей своей работы.

- Доступ к библиографической базе данных, содержащей свыше 80 тыс. наименований, которые можно преобразовывать для пользования в режиме электронной почты, абонемента, а также загрузки и распечатывания. Это делается по стандартной интегрированной системе (МАРК, ААСР-2), которая охватывает катологизацию, расширение фондов, абонемент и др.
- Доступ к базе данных, непосредственно относящейся к законодательному процессу, например, по истории принятия закона, отслеживанию прохождения проекта закона и пр.
- Специальные материалы для парламента в интерактивном режиме: полнотекстовые досье, исследовательские работы, фамилии и основные сведения о парламентариях, текущая информация по прессе, а также еженедельный бюллетень прессы, в который помещаются основные новости по материалам газет и журналов.

Все из указанных баз данных разработаны библиотекой и ежедневно пополняются. Эта работа требует опыта, интеллектуальной разносторонней подготовки, к ней подключаются сотрудники из нашей группы по проведению парламентской исследовательской деятельности. На будущее мы планируем интегрировать поиск, с тем чтобы в каждой базе данных использовался тот же словарный набор для соответствующих библиографических зон или полей, обеспечивая более удобный поиск информации.

Библиотека конгресса также предоставляет такую службу, как подборки газетных вырезок (архив материалов, подбираемых вручную с 1948 г.); исследовательские и справочные запросы, выполняемые группой специалистов по нескольким направлениям, и другие. К примеру, каждый парламентарий ежемесячно получает набор газетных статей, отражающих его деятельность, взгляды, комментарии в прессе.

### **Роль библиотеки в законодательном процессе**

Возобновление работы конгресса после 17-летнего правления хунты означало переосмысление характера работы парламентариев, в особенности в качестве потребителей информации, поступающей из многих источников на разных уровнях, что предопределяет необходимость получения информационного продукта, выполненного в соответствии с потребностями индивидуальных членов парламента. У самих парламентариев нет времени для того, чтобы просматривать тонны потенциально полезной информации или же разбирать массивный объем вторичной информации: их потребности совершенно определенные и срочные, как у инициаторов закона или поправки к нему.

Одной из наиболее сложных задач за эти годы было добиться понимания и выработки требований со стороны парламентариев о необходимости предоставления библиотекой самых изощренных услуг и продукта, которые отражают актив членов

парламента в их роли представителей своих избирателей. Процесс был долгим, состоящим из длившейся годами работы с общественностью, лоббирования в интересах библиотеки и установления лучшей связи между законодателями, их штатом и библиотекой.

Большую помощь оказали технические средства. Нами осуществляется нетрадиционная подготовка пользователей, что подчеркивает весомую роль библиотеки. Мы наглядно показываем пользователям, каким образом они могут обращаться к нашим базам данных непосредственно со своих рабочих мест, представляем письменные инструкции, ведем подготовку секретарей показываем, каким образом выходить из положения при сбоях в работе компьютера. Кроме того, мы проводим подготовительные занятия для парламентариев, их персонала, парламентских комитетов и комиссий.

В марте 1998 года мы провели свою первую ознакомительную кампанию для вновь избранных парламентариев. Она включала в себя раздачу письменной информации, инструкций для пользователя, показ видеофильма о библиотеке, и непосредственное знакомство с библиотечными службами. По мере знакомства членов парламента с библиотекой и омоложением депутатского корпуса усиливается потребность в наших службах, учащаются случаи пользования материалами в Интранет и во все большей степени используется потенциал библиотеки.

Как элемент проекта модернизации мы с успехом расширили сферу влияния библиотеки и общего понимания ее роли в законодательном процессе. Это оказало сильное воздействие. Мы добились значительного улучшения сервиса, увеличения спроса на информационный продукт, возросшего количества справочных заявок и повышенного участия новых депутатов и их штата в ознакомительных семинарах.

### **Как мы этого добились**

Первый этап проекта модернизации, осуществляемой на средства Всемирного банка, включал нижеперечисленные аспекты, в которых одним из основных моментов был вопрос оснащения техническими средствами. Техническое оборудование не только изменяет характер проводимых операций, предлагая большие возможности, но также приносит изменения в представления, запросы, ожидания и результаты.

- Обновление библиотечного фонда
- Стратегическое планирование, подготовка персонала
- Организационная структура
- Новая библиографическая система
- Новая законодательная система
- Новая система законодательного процесса
- Оснащение штата библиотеки, читательного зала и справочной службы компьютерами
- Установка внутренней сети
- Дополнительное оснащение отделения библиотеки в Вальпаризо и перепланировки сантьягского отделения
- Проведение курсов по пользованию компьютером, обработке данных, службам аналитическо-информационной работы, стратегическому планированию, производственным взаимоотношениям и др.

Поставленные цели достигались при помощи объявления открытых тендеров по отдельным задачам с включением вопросов академической подготовки, предпочтительности комплексного решения и наличия внешнего источника финансирования - таким образом снимая дополнительную нагрузку на текущие бюджетные статьи и не раздувая библиотечный штат.

В период выполнения первоначального проекта мы оказались в дебрях технических проблем, вызванных наличием широкого доступа к Интернету и набором альтернативных путей для компоновки коммуникаций в рамках локальной сети. Мы таким образом оказались в очень неопределенном в техническом отношении положении, которое открывало новые, но не проверенные возможности и предлагало иные взаимоотношения с парламентариями, основанные на последних технологиях, направленных на расширение спектра внешних источников. Парламентская библиотека с готовностью восприняла возможности Интранета и Интернету для расширения информационных ресурсов с целью присоединения к информационному миру. Как следствие глубокого модернизационного образовательного проекта, в течение 1998 года все средние школы получают техническую основу для подключения к Интернету и будут работать в рамках общей сети, позволяющей пользоваться базами данных парламентской библиотеки и разработанной специально для широкого доступа к внешним источникам.

### **Сложности в исполнении**

Основные проблемы, встретившиеся в процессе осуществления проекта до настоящего времени, связаны с человеческим фактором, техническими трудностями и вопросами управления. Некоторые из сотрудников библиотеки противились внесению каких-либо изменений даже несмотря на наличие обширных программ переподготовки. Вполне вероятно, что перемены носили слишком глобальный характер, подразумевая не только технологические новшества, но также затрагивая организационную структуру и включая передислокацию в новое помещение в Вальпаризо. Проект начинался в ситуации, когда к обсуждению его приглашались все желающие, но дискуссии превращались в бесконечный обмен мнениями, это порождало массу проблем и главным образом не приближало начало работ. Было принято решение прекратить обсуждение с тем, чтобы перейти к конкретным действиям, но это, в свою очередь, вызвало отрицательную реакцию и обвинения в нежелании согласовывать свои поступки. Как следствие, пришлось потратить немало сил, чтобы найти приемлемую для всех точку зрения в условиях жесткого временного аспекта.

Наряду с наличием среди персонала библиотеки людей, для которых процесс модернизации вылился в полосу проблем и сложностей, были и другие, кто яро выступал за перемены. Ряд работников по понятным причинам отказался перебираться в Вальпаризо, в то время как некоторые не задумываясь, ухватились за возможность поменять города. Новая функциональная организационная структура привнесла некоторую неопределенность и породила частичное нежелание воспринимать централизованную обработку и децентрализованную схему служб. Однако, с другой стороны, пользователи вскоре ощутили на себе преимущества внесенных новшеств, получая хорошо исполненные ответы на свои запросы в библиотеку.

Технологические сложности также являются одной из составляющих имеющихся проблем, поскольку ни одна из установленных новых систем еще не в состоянии работать в полностью надежном режиме. Мы перепробовали многие технические средства, известные на международном уровне; средства связи, работали с разными поставщиками компьютерных программ и установщиками электронных сетей и пришли к заключению, что состояние рынка и конкуренция определяют появление такой продукции и услуг, которые еще не успевают пройти должную проверку в работе и тестирование. Если основу наших операционных систем составляют такие же технические средства, какие используются в банковских и финансовых учреждениях, то здесь не может быть места для сбоев в работе, однако в отличие от финансовых институтов у нас нет возможности осуществить послемонтажную доводку и совершенствование оборудования. Этот недостаток ощущается во всех библиотечных службах и признается большинством наших коллег, хотя они не часто открыто сообщают об этом. Системное и сетевое управление превратились в сложные операции, включающие в себя слишком большое количество составляющих элементов, что ведет к повышению операционных расходов, превышающих первоначальные оценки и расчеты.

Управленческие вопросы также представляют из себя потенциальные сложности, так как ресурсы, штат и наличие нескольких мест расположения превратили библиотеку в исключительно сложную для управления организацию. Большинство из библиотечных руководителей среднего уровня, даже несмотря на получение ими широкого образования, не смогли стать достаточно эффективными работниками, чтобы соответствовать этому протяженному процессу модернизации. Вносимые новшества порождают чувство опасения перед ними и представляется исключительно трудно психологически привыкнуть к ним.

## **Будущее**

Наш план по модернизации библиотеки имел много экспериментальных сторон и включал элементы проверки и погрешности. В нашем распоряжении не было ответов на все вопросы, как не было полностью четкого представления обо всем, что позволило бы нам свободно маневрировать среди ежедневно происходящих непредвиденных обстоятельств. Некоторые из услуг и служб будут сохранены, другие будут изменены в ориентации или заменены на более совершенные. Мы пришли к заключению, что цикл жизни одних из них очень краток, технологические изменения происходят быстро, в будущем не видно перспективы, когда информационное окружение станет стабильным, и перемена выглядит единственным постоянным аспектом, на который можно положиться.

Библиотека непрерывно рассматривает пути для своего развития, следя за появляющимися технологиями, прислушиваясь к требованиям пользователей и обращая внимание на то, в каком направлении движутся наши конкуренты. К некоторым из определенных проектов, которые мы намерены выполнить, относятся:

- Автоматизированная информационная система по материалам прессы (в настоящее время находится в стадии проработки технического задания и начала работ по исполнению пробного проекта).
- Интеграция исследовательских баз данных, выполненных по принципу интегрированных информационных служб.
- Комплексные наборы специализированных информационных материалов, предназначенных для законодательных комиссий. Например, Комиссия по охране окружающей среды получит в интерактивном режиме доступ к набору уникальной информации, включающей законодательные акты по данному вопросу, выборки из сообщений в прессе, выдержки из зарубежного законодательства, фамилии ведущих зарубежных и чилийских специалистов, библиографию, статьи из периодических изданий; информацию о политических партиях, которые ведут активную работу по данной тематике.
- Информация и услуги для внешних пользователей там, где у библиотеки имеются таковые возможности.

Сотрудничество с другими парламентскими библиотеками: доступ к базам данных, программы обмена, программы подготовки персонала.

Однако самым значительным является выработка способности к восприятию перемен и использованию технологических возможностей при наличии таковых. К прочим задачам относятся расширение объемов работы с конгрессом по оценке деятельности библиотечных служб и предоставление все в возрастающем количестве того продукта, который предназначен для удовлетворения конкретных потребностей. Мы предприняли изначальную попытку катапультироваться в XXI столетие, одновременно сохраняя связи с Александрией и Вавилоном, что имеет - и в дальнейшем будет иметь актуальность. В библиотеках перемены всегда носили кумулятивный характер, добавляя имевшиеся активы, службы и приумножая традиции. Александрийская библиотека имела перечень материалов внутри каждого из служебных помещений, стремясь к накоплению в ее стенах знаний со всего мира; Отлет и Лафонтан интегрировали этот список и сочли, что это является наиболее универсальным порядком организованных знаний, централизуя контроль и доступ. Мы же теперь можем создать универсальную библиотеку, имеющую как наличие, так и доступ, аккумулируя мировые знания и усиливая роль брокеров и организаторов информации во все расширяющемся мире.

Перевод с английского

Translated by: Mr Oleg Kumalagov, State Duma, Moscow, Russia
---