DOI: 10.17117/na.2015.08.173

<http://ucom.ru/doc/na.2015.08.173.pdf>

Поступила (Received): 02.08.2015

Зуденкова С.А. Проблемы предоставления муниципальных услуг в сфере библиотечного обслуживания населения

Zudenkova S.A.
**The problem of providing municipal services in
public library services**

В статье рассматриваются проблемы предоставления муниципальных услуг в сфере библиотечного обслуживания, обусловленные активным развитием информационно-коммуникационных технологий, оказывающим существенное влияние на деятельность библиотек, и предопределяющим появление новых библиотечных услуг, а также необходимостью жесткой регламентации деятельности муниципальных библиотек, чьи услуги, согласно действующему законодательству, являются разновидностью муниципальных услуг

Ключевые слова: муниципальная услуга, библиотечное обслуживание, качество муниципальных услуг

This article deals with the problem of providing municipal services in the area of library services, due to the active development of information and communication technologies have a significant influence on the activity of libraries, and determining the appearance of new library services, as well as the need for tight regulation of municipal libraries whose services according to the current legislation, are a type of municipal services

Key words: municipal service, library services, the quality of municipal services

Зуденкова Светлана Александровна
Кандидат экономических наук, доцент
Государственный университет управления
г. Москва, Рязанский проспект, 99

Zudenkova Svetlana Aleksandrovna
Candidate of Economic Sciences, Associate Professor
State university of management
Moscow, Ryazanskiy ave., 99

Одной из ключевых тенденций современного развития человеческой цивилизации является формирование новой информационной среды. Основу или технологическую базу этой среды составляют глобальные компьютерные сети, активное развитие которых позволяет получить доступ информации практически без ограничения по месту и времени обращения, все это ведет к изменению в организации библиотечного обслуживания населения, поскольку коренным образом меняются запросы читателей. С развитием Интернет библиотеки получили новую категорию пользователей – виртуальных, т.е. тех, кто пользуется услугами библиотеки виртуально, не приходя в нее. Развивая дистанционный доступ к источникам информации, библиотеки создают виртуальные пространства, на которых успешно функционируют все библиотечные технологии. А это означает, что каждая библиотека становится проводником

новой культуры – культуры виртуального информационного обмена, виртуального чтения, виртуального общения и познания.

В настоящее время развитие библиотечного обслуживания является прерогативой местных органов власти (в соответствии с ФЗ № 131 «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ») [1], причем предоставление этих услуг осуществляется в форме муниципальной услуги. Согласно федеральному закону № 83-ФЗ [2] муниципальные услуги, оказываемые муниципальными учреждениями направлены на реализацию вопросов, отнесенных в установленном порядке к ведению их учредителя – соответствующего публично-правового образования, они включаются в перечень муниципальных услуг и работ и оказываются в соответствии с муниципальным заданием. Таким образом, деятельность современных муниципальных библиотек связана с одной стороны с необходимостью строго следовать утвержденным муниципальным заданиям (как по качественным, так и количественным показателям), а с другой стороны, ввиду усложнения и развития информационного пространства, трансформации запросов читателей, с необходимостью формирования новых библиотечных услуг.

Информационно-коммуникационные технологии значительно увеличили перечень и видовые характеристики услуг, которые современные библиотеки оказывают населению. Соответственно меняется терминологическая база, связанная с организацией библиотечного обслуживания. Постоянное расширение ассортимента библиотечных услуг, связанное с достижениями наук и технологий, меняющимися и усложняющимися потребностями пользователей, а также с содержательным изменением библиотечного дела в целом, вынуждает библиотеки более эффективно использовать имеющиеся ресурсы и одновременно заставляет по-новому взглянуть на систему учета библиотечной деятельности – библиотечную статистику, пересмотреть технологию учета основных показателей.

В целях реализации прав граждан на библиотечное обслуживание и повышения качества предоставления доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, создания комфортных условий доступа к информационным ресурсам в муниципальных образованиях предоставляются следующие муниципальные услуги, в электронном виде: предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек и базам данных; в рамках данной услуги предоставляется доступ к электронному каталогу библиотеки; предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе из фонда редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах. Предоставление данной муниципальной услуги способствует привлечению населения к чтению, к повышению своего информативного уровня, особенно детей и молодежи. Особенно актуально использование в библиотеках современных интерактивных технологий, что способствует привлечению людей, к примеру, с появлением в свободном доступе компьютеров, после 90-х книги отошли на «второй» уровень, но сейчас, с распространением современной техники, например, планшетов, стало опять «в моде» чтение.

Согласно данной муниципальной услуги, можно получить доступ к ресурсам библиотеки, обратившись в соответствующую организацию, предоставляющую данную услугу, предъявив документ, который дает право пользования услугами конкретной библиотеки.

Основными проблемами предоставления муниципальных услуг в сфере библиотечного обслуживания являются: проблемы терминологии, проблемы финансирования, кадровые проблемы, проблемы информирования.

Формирование в РФ «сервисного государства», предусматривающее взаимодействие с населением, хозяйствующими субъектами и др. посредством предоставления государственных (муниципальных) услуг, что закреплено в соответствующих нормативных документах, привело к проблемам в идентификации отдельных услуг, проблемам, связанным с терминологией. Так, в нормативных документах, наблюдается смешивание понятий социальная услуга, муниципальная услуга. Таким образом, границы муниципальных услуг, которые в узком значении рассматривались как услуги, предоставляемые муниципальными органами власти, оказались значительно расширены, за счет включения в их состав социальных услуг, которые оказывают учреждения, так или иначе связанные с местными органами (например, казенные, бюджетные учреждения). Поэтому существуют сложности в понимании услуг, предоставляемых в сфере библиотечного обслуживания: фактически, это услуги, которые оказывают библиотеки, эти услуги могут быть отнесены к социальным услугам, и включение их в состав муниципальных услуг приводит к дополнительной путанице среди основной части населения, получателей таких услуг.

Ряд проблем предоставления муниципальных услуг в сфере библиотечного обслуживания связан с финансированием. Согласно действующим нормативно-правовым документам, финансирование муниципальных услуг осуществляется из местного бюджета (в отдельных случаях возможно привлечение средств получателей услуг – для возмещения понесенных затрат). Как показал анализ, расходование средств бюджета на развитие рассматриваемой сферы не является приоритетом местных органов власти. Зачастую, выделенных средств хватает лишь для сохранения имеющихся фондов, но никак не для развития. К сожалению, расчет потребности в муниципальных услугах в сфере библиотечного обслуживания нельзя назвать научно-обоснованным. В лучшем случае, финансовое обеспечение рассматриваемых муниципальных услуг основывается на достигнутом, или незначительно корректируется в связи с изменением экономической ситуации [3]. Проблемы финансового обеспечения являются одними из самых острых, поскольку муниципальные библиотеки не имеют возможности привлечения дополнительных финансовых ресурсов для пополнения фондов, а это в свою очередь отрицательно сказывается на количестве оказываемых услуг.

Среди проблем в сфере предоставления данной муниципальной услуги необходимо отметить кадровую проблему, связанную с отсутствием притока специалистов с высшим библиотечным образованием, с падением престижа профессии библиотекаря.

Проблемы информирования о муниципальных услугах в сфере библиотечного обслуживания имеют истоки в отсутствии достаточной системы информирования населения о деятельности местных органов, муниципальных учреждений. Решение данной проблемы должно осуществляться в комплексе с решением других проблем по информированию граждан.

Хотя муниципальные библиотеки самостоятельно определяют оптимальные для себя модели библиотечно-информационного обслуживания и делают это достаточно успешно, указанные проблемы организации предоставления муниципальных услуг остаются нерешенными.

Таким образом, картина библиотечного обслуживания в целом оптимистична, но требует ещё большей консолидации усилий библиотечных специалистов сообщества. Библиотека востребована в качестве информационного, образовательного и культурно-досугового учреждения. Потенциал библиотек и библиотечных специалистов не исчерпан, есть все основания полагать, что работа с различными группами читателей получит новое творческое развитие в будущем.

Список используемых источников:

1. Федеральный закон от 6 октября 2003 года № 131 «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ» (с изм. и доп.).
2. Федеральный закон от 8 мая 2010 года № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений» (с изм. и доп.).
3. Зуденкова С.А. Совершенствование организации предоставления муниципальных услуг в сфере культуры. Сборник трудов международной конференции «Экономика и управление отраслями, комплексами на основе инновационного подхода» (Калмыцкий государственный университет). 2014 г.

© 2015, Зуденкова С.А.

Проблемы предоставления муниципальных услуг в
сфере библиотечного обслуживания населения

© 2015, Zudenkova S.A.

The problem of providing municipal services in
public library services