



International Federation of
Library Associations and Institutions

Профессиональные публикации, №140

Руководство для парламентских библиотек

Второе, переработанное и расширенное издание

Кейт Каннинхэм

Перевод с английского языка

Guidelines for Legislative Libraries –
2nd, completely updated and enlarged edition

De Gruyter Saur, 2009

Перевод на русский язык осуществлен при поддержке, предоставленной Отделом демократии и управления Миссии USAID в Украине, Молдове и Беларуси согласно условиям гранта № 121-A-00-03-00008-00. Мнения и утверждения, высказанные в публикации, отражающие личной позиции авторов и могут не совпадать с позицией USAID. "Программой содействия парламенту II. Программа развития законотворческой политики"



Переводчик: Г. Воскресенская; Особая благодарность представителю Библиотеки и Исследовательской службы Российской Думы Ирине Андреево за ее вклад в окончательное редактирование переведенного документа.

Общие сведения об ИФЛА

ИФЛА (Международная Федерация Библиотечных Ассоциаций) - главная международная организация, представляющая интересы библиотек, информационных служб и их пользователей. Это всемирный общественный рупор библиотечно-информационных специалистов.

ИФЛА предоставляет информационным специалистам всего мира возможности для обмена идеями, международного сотрудничества и развития по всем направлениям библиотечной деятельности и информационных услуг. ИФЛА является организацией, с помощью которой библиотеки, информационные центры и информационные специалисты со всего мира могут сформулировать свои задачи, оказывать влияние как профессиональная группа, защищать свои интересы и находить решения общезначимых проблем.

Задачи, цели и профессиональные программы ИФЛА могут быть успешно реализованы только при условии сотрудничества и активного вовлечения в ее деятельность всех её членов и партнеров.

В настоящее время около 1600 библиотечных ассоциаций и институций, индивидуальных членов организации действуют сообща во имя реализации целей ИФЛА, для развития библиотечного дела в мировом масштабе. Через своих членов ИФЛА напрямую или опосредованно представляет приблизительно 500 000 библиотечно-информационных специалистов по всему миру.

ИФЛА выполняет свои задачи через множество каналов, в том числе, издавая журнал, практические руководства и методические рекомендации, отчеты и монографии по широкому кругу вопросов. ИФЛА проводит конференции и семинары по всему миру для совершенствования профессиональной деятельности и лучшего понимания важности работы библиотек в электронную эру. Все это осуществляется в тесном сотрудничестве с неправительственными организациями, финансовыми органами и международными агентствами такими, как ЮНЕСКО и Всемирная Организация интеллектуальной собственности (WIPO). IFLANET, вебсайт Федерации, является главным источником распространения информации об ИФЛА и ее политики – www.ifla.org

Библиотечно-информационные специалисты ежегодно собираются на Международную библиотечно-информационную конференцию ИФЛА, которая проходит каждый год в августе в разных городах мира.

ИФЛА была создана в Эдинбурге, в Шотландии, в 1927 году участниками международной конференции директоров национальных библиотек, а официально ИФЛА была зарегистрирована в 1971 году в Нидерландах. Королевская библиотека в Гааге (Национальная библиотека Нидерландов) любезно предоставляет помещение для штаб-квартиры ИФЛА. Региональные представительства ИФЛА находятся в Рио-де-Жанейро (Бразилия); в Претории (Южно-Африканская Республика) и в Сингапуре.

СОДЕРЖАНИЕ

От автора	4
Предисловие	5
Глава 1 Введение	6
Глава 2 Потребность парламента в информации	11
Глава 3 Предоставляемые услуги	14
Глава 4 Политика комплектования	18
Глава 5 Организация доступа к материалам	23
Глава 6 Библиотечно-информационная служба	28
Глава 7 Исследовательская служба	36
Глава 8 Обеспечение качества услуг	42
Глава 9 Информирование пользователей и изучение их потребностей	46
Глава 10 Потребности персонала	51
Глава 11 Парламентские ИКТ и библиотека	56
Глава 12 Финансирование	63
Глава 13 Взаимоотношения с другими службами парламента	68
Глава 14 Обмен опытом между парламентскими библиотеками	72
Глава 15 Предоставление информации для общественности и школ	76
Глава 16 Архивирование парламентских материалов	80
Глава 17 Заключение	83

От автора

В последние годы стало особенно очевидно, что первое издание *Руководства для парламентских библиотек*, ценное и важное для своего времени, требует обновления и переиздания в связи со стремительными изменениями в области доступа к информации, как в глобальном масштабе, так и в рамках парламентских библиотек, в частности.

В ходе дискуссий на конференции ИФЛА в 2006 году в Сеуле было принято решение искать средства для подготовки обновлённого издания. В это время я только что ушел на пенсию со своего поста в Библиотеке Палаты Общин Парламента Великобритании и принял предложение, чтобы подготовить новое издание. В этой работе мне помогали многие люди, в частности, члены Консультативной группы, имена которых перечислены в первой главе. Их комментарии к тексту очень мне помогли, и я хочу выразить благодарность за их дельные советы и время, которое они уделили этому проекту. Мне также оказывали поддержку мои коллеги, занимавшие в эти годы пост председателя Секции парламентских библиотечных и исследовательских служб ИФЛА. Донна Шидер, директор Юридической библиотеки Библиотеки Конгресса США, которая возглавляла секцию, в тот период времени, когда было принято решение о поиске средств для нового издания. Гро Сендгринд, директор Библиотеки Парламента Норвегии, председательствовала в Секции в те годы, когда выполнялась основная часть работы. Мойра Фрезер, директор Библиотеки Парламента Новой Зеландии, занявшая пост председателя секции, когда работа над изданием вступила в завершающую стадию. Выражаю мою глубокую признательность всем трем председателям. Я также благодарен за помощь многим другим коллегам из парламентских библиотек, к которым я обращался. Особо хотел бы упомянуть конференцию Секции парламентских библиотечных и исследовательских служб ИФЛА в Риме в 2009 году, где я получил отклики на мою работу, как в ходе обсуждения Руководства в рамках Конференции, так и в личных беседах с ее участниками. Мне также хочется упомянуть Дермота Энглфилда, редактора первого издания *Руководства для парламентских библиотек*. К сожалению, Дермот Энглфилд умер в июле 2007 года, еще до начала работы над новым изданием, и у меня не было возможности обсудить с ним новое издание, что, безусловно, доставило бы мне большое удовольствие. И, наконец, я благодарю мою жену Джулию за поддержку на протяжении всего периода работы над этим материалом. Надеюсь, что это издание окажется таким же полезным, как первое.

Кейт Канингейм

Ноябрь 2009 г.

Предисловие

Информация является базовым условием деятельности парламентов, поэтому они нуждаются в информационном обслуживании, которое помогает управлять информационными потоками для укрепления демократических основ во всём мире. В докладе *Информируя демократию*¹ на конференции, организованной Межпарламентским Союзом совместно с Ассоциацией Генеральных секретарей парламентов и ИФЛА, в октябре 2008 года так сказано о значении парламентских библиотек и исследовательских служб для их законодательных органов:

«Доступ к надежной, актуальной информации очень важен для надлежащего функционирования демократического законодательного органа. Парламентские библиотеки и исследовательские службы вносят свой вклад в эффективную парламентскую деятельность, предоставляя точную, независимую, объективную и отвечающую запросам информацию. В последние десятилетия указанные службы во многих странах мира получили стремительное развитие, равно как и новейшие информационно-коммуникационные технологии, которые кардинально изменили способы управления знанием и информацией в законодательных органах власти».

Одной из провозглашенных целей Секции библиотек и исследовательских служб парламентов ИФЛА является «создание и продвижение стандартов и успешного опыта предоставления информации и знаний парламентам». Настоящее *Руководство* будет особенно полезно тем, кто работает над повышением роли библиотечных и исследовательских служб в недавно созданных парламентах. Издание получилось ценным и полезным, потому что руководство Секции библиотек и исследовательских служб парламентов ИФЛА и несколько её опытных и квалифицированных членов, обогатили многие разделы нового *Руководства* накопленными знаниями и рекомендациями.

В последние годы участие в заседаниях Секции библиотек и исследовательских служб парламентов ИФЛА очень активизировалось, в настоящее время в ней представлены все континенты и большинство стран мира. Всё больше людей ценят возможность обмена опытом и знаниями с коллегами, работающими в той же сфере, независимо от культурных и языковых различий. Поэтому растёт число членов Секции, увеличивается посещаемость её мероприятий. Подготовленное *Руководство* может быть особенно полезным для небольших, недавно созданных или получивших право на расширение библиотечных и исследовательских служб.

Со времени выхода в свет первого издания *Руководства* в связи с развитием информационно-коммуникационных технологий произошли кардинальные изменения в работе парламентариев, а значит и в том, каким образом библиотечные и исследовательские службы поддерживают их деятельность. Используя новейшие методики и технологии, парламентские библиотеки и исследовательские службы помогают парламентариям справляться с информационными перегрузками, оказывают содействие в изучении законодательных проблем и способствуют формированию качественного законодательства. Новое, переработанное и расширенное за счёт освещения темы использования новейших информационных технологий, издание *Руководства* также будет содействовать совершенствованию этой работы.

Кейт Канингейм, бывший старший менеджер Библиотеки Палаты Общин Великобритании, активный участник заседаний на протяжении многих лет Секции библиотек и исследовательских служб парламентов ИФЛА, написал это *Руководство* практически заново. В работе ему помогала Консультативная группа, в состав которой вошли парламентские

¹ http://www.ipu.org/PDF/publications/inform_dem_en.pdf

библиотекари и исследователи из парламентов в разных уголках мира. Благодарим их всех и Кейта, в первую очередь.

Мойра Фрезер,
Председатель Секции парламентских
библиотек и исследовательских служб
парламентов ИФЛА

ГЛАВА 1

Введение

Исходные данные

Первое издание «Руководства для парламентских библиотек» под редакцией Дермота Энглфилда вышло в 1993 году.² *Руководство* явилось практическим пособием для всех, кто работает в сфере предоставления аналитических и информационных услуг членам парламентов, и было переведено на многие иностранные языки. Дермот Энглфилд возглавлял Библиотеку Палаты Общин Великобритании с 1991 по 1993 годы, а с 1976 по 1991 годы он был заместителем руководителя этой службы. Свыше двадцати лет он сотрудничал с ИФЛА, в частности, являясь четыре года Секретарем, и последующие четыре года Председателем Секции парламентских библиотек и информационных служб парламентов ИФЛА. Таким образом, он отлично подходил на роль редактора первого издания *Руководства*, выполняя эту работу совместно с группой опытных коллег. Дермот Энглфилд и его коллеги прекрасно осознавали быстрые темпы происходящих перемен в сфере информационных технологий еще в процессе подготовки первого издания; со времени же его выхода в свет скорость перемен стала еще выше. Хотя издание 1993 года и касалось, в определенной степени, компьютеризации библиотек, например, создания электронных баз данных, однако, словарь терминов, сопровождавший первое издание, не содержал таких понятий как «электронная почта», «Интернет», «Интранет», «вебсайт». Необходимость отражения этих важных явлений и понятий для любой парламентской информационной службы явилось одной из причин подготовки нового издания. Но не только технологические изменения обусловили необходимость подготовки нового издания *Руководства*. Дискуссии, проходившие в рамках Секции библиотечных и исследовательских служб парламентов, выявили также потребность в получении рекомендаций по ряду проблем, не отраженных совсем (или только частично), в первом издании этого *Руководства*. К таким проблемам относились, например, маркетинг услуг и обучение пользователей приемам эффективного их использования.

Настоящее издание написано Кейтом Канингеймом, членом команды топ-менеджеров Библиотеки Палаты Общин Великобритании, работавшим в этом качестве на протяжении 13 лет, до выхода на пенсию в 2006 году. Он регулярно посещал конференции ИФЛА и в течение восьми лет участвовал в деятельности Секции. В работе над *Руководством* ему помогала международная группа из семи консультантов, обладающих значительным опытом в различных областях библиотечно-информационной деятельности. Каждый из консультантов давал отзывы на рукописи всех глав. Джанет Ситон подготовила рукопись Главы 11.

Членами Консультативной группы являлись:

Инносент Ругамбва Руководитель библиотечно-исследовательской службы Парламента
Уганды

² «Руководство для парламентских библиотек» под редакцией Дермота Энглфилда. Публикации ИФЛА
64 K.G. Saur, 1993

Донна Шидер	Директор Юридической библиотеки Библиотеки Конгресса, США
Джарле Скерестад	Руководитель Аналитической Службы Парламента Норвегии
Джанет Ситон	экс-глава Информационного центра Парламента Шотландии, Великобритания
Мери Сифрид	Директор Библиотеки Парламента Квинсленда, Австралия
Элли Валентайн	Директор проектов USAID в Пакистане, Армении, Украине
Вильям Янг	Директор Библиотеки Парламента Канады

Текст нового издания был скорее написан заново, чем просто пересмотрен и обновлен: слишком много изменений произошло за эти шестнадцать лет. Но основные принципы и рекомендации предыдущего издания были сохранены, как и некоторые фрагменты текста. Как свидетельствуют обсуждения на заседаниях Секции, изложенные в *Руководстве* принципы, могут применяться в больших и маленьких библиотеках, работающих многие годы или созданных совсем недавно, обладающих любым объемом ресурсов и уровнем технологий. Встречаясь и обсуждая свои профессиональные проблемы, работники парламентских библиотечно-информационных служб порой поражаются, как много общего в их деятельности, несмотря на различия между парламентскими институтами, в которых они работают и их политической структурой.

Библиотеки законодательных органов являются, по определению, специальными библиотеками. Парламентские библиотеки обслуживают строго определенный круг читателей, а, именно, депутатов и их помощников. Они также поддерживают свой законодательный орган в целом и могут в этой связи иметь дополнительные функции, например, хранения печатной информации или предоставления информации о парламенте общественности, школам и т.п. Если бы пришлось создавать парламент с нуля, можно было бы раздумывать, а нужна ли парламенту библиотека? В мире до сих пор преобладает представление о библиотеке как о здании, где физически хранятся печатные материалы. Например, Толковый словарь русского языка С.И. Ожегова определяет библиотеку, как «учреждение, собирающее и хранящее книги для общественного пользования». Определение, которое дает *Википедия*, демонстрирует, казалось бы, современный подход. В нем говорится, что библиотека – это «собрание информации, источников, ресурсов и услуг: оно организовано для публичного использования; его может содержать общественный орган, учреждение или отдельная персона. В более традиционном значении библиотека – это собрание книг». Это более приемлемое определение, но и оно оставляет сомнение, так ли необходима библиотека законодательному органу? Приведенное определение *Википедии* имеет пассивный характер и не указывает на реальные возможности парламентских библиотек удовлетворять специфические в смысле скорости и качества информационные запросы парламентариев в двадцать первом веке.

Ежедневную деятельность парламентариев характеризует постоянная необходимость давать комментарии по тому или иному вопросу, независимо от места его нахождения, будь то аэропорт или пресс-центр, а также желание участвовать в общественных дискуссиях на радио и телевидении, задавать вопросы, преодолевать защитный барьер, выстраиваемый исполнительной властью, демонстрировать преимущества, связанные с оперативным использованием статистических или фактографических данных. Для удовлетворения этих потребностей парламентским библиотекам необходимо предоставлять парламентариям точную и своевременную информацию, что не всегда критично для деятельности других типов библиотек. Также парламентариям необходима помощь специалистов, владеющих специальными знаниями и навыками, такими как быстрый поиск информации, оценка

достоверности информации, а также возможность проконсультироваться со специалистами, владеющими знаниями по широкому кругу вопросов, как в глобальном, так и законодательном контексте.

Межпарламентский Союз (Inter-Parliamentary Union) недавно издал пособие о деятельности парламентов в 21-ом веке³. В нем отмечено, что обеспеченный ресурсами парламент должен иметь также «универсальную библиотечно-информационную службу». В издании «Рекомендации для демократического законодательного органа», подготовленном Парламентской Ассоциацией Содружества, указано, что «члены парламента и персонал законодательного органа должны иметь доступ к соответствующим исследовательским, библиотечным и информационно-техническим ресурсам».⁴ Эти рекомендации, появившиеся в результате широкомасштабного обмена мнениями специалистов, подтверждают общепринятое положение о том, что современный демократический парламент и современные парламентарии нуждаются в библиотечных, информационных и исследовательских услугах, независимо от того, как называются парламентские службы, которые их предоставляют. Название служб, предоставляющих информацию парламентариям, могут различаться, самое главное, чтобы они были эффективными.

Первое издание настоящего *Руководства* увидело свет во времена возросшего интереса к демократическим принципам, вызванного падением Берлинской стены в 1989 году. *Руководство* было переведено также на русский язык и распространено среди практиков во вновь образовавшихся независимых государствах. Тем не менее, процесс распространения *Руководства* не ограничивался только новыми парламентами, которые возникли после развала коммунистических режимов в Восточной Европе, а был подхвачен парламентскими библиотеками всего мира.

Распространяемое *Руководство* формировало мнение, что «новые демократии» нуждаются в эффективном парламенте, которому, в свою очередь, нужна профессиональная информационно-аналитическая служба, которая обеспечивала бы эффективное выполнение парламентом своих функций. Но желание серьезно и нестандартно продумать шаги по улучшению информационного обеспечения депутатов усилиями парламентских библиотек, как и вспомогательным аппаратом парламента в целом, было актуально не только для так называемых «новых демократий». Чтобы соответствовать усложняющимся запросам и ожиданиям депутатов, парламентские библиотеки стран с давно сформированными парламентскими традициями, также оказались перед необходимостью незамедлительных перемен. Эти библиотеки столкнулись с лавиной информации (как достоверной, так и непроверенной), получаемой из Интернета простым нажатием кнопки, а также с радикальным изменением способов доставки информации в связи с развитием инновационных компьютерных технологий.

Рекомендации Межпарламентского Союза и Парламентской Ассоциации Содружества ориентирует персонал парламентских библиотек работать на парламент в целом, а не на отдельных депутатов и не на аппарат парламента. В этом, важная отличительная черта работы парламентских библиотек в сравнении с ролью других служб парламента. Последние, в основном, сфокусированы в своей деятельности на решении внутрипарламентских технологий и вопросов. Основными обязанностями вспомогательного персонала комитетов и регламентной службы является ведение стенограмм пленарных заседаний парламента и заседаний комитетов. Заседания комитетов, конечно, могут

³ *Парламент и демократия в 21-м веке: практические рекомендации*. Межпарламентский Союз 2006 год. <http://www.ipu.org/English/handbks.htm#democracy>

⁴ *Рекомендации для демократического законодательного органа*. Отчет исследовательской группы, опубликованный Парламентской Ассоциацией Содружества. Декабрь 2006 года.

http://www.cpaHQ.org/uploadedFiles/Information_Services/Publications/CPA_Electronic_Publications/Recommended%20Benchmarks%20for%20Democratic%20Legislatures.pdf

проходить в разных помещениях, но всегда эти помещения находятся в здании парламента. За дебаты ответственны сотрудники, ведущие стенограммы, другие выполняют административно-хозяйственные функции, занимаются вопросами организации питания, приема посетителей и т.д. Но работники библиотечно-информационной службы рассматривают свою миссию в более широком контексте, учитывая тот факт, что информация, предоставляемая депутату, должна полностью соответствовать его потребностям, где бы он или она не находились. Методы работы могут быть разными, например, они могут включать поддержку парламентария в работе с электоратом, который он представляет в парламенте, либо участие в национальных или региональных дискуссиях через средства массовой информации. Много необходимой депутатам информации поступает из внешних источников, поэтому специалисты библиотечно-информационной службы должны быть не только в курсе перемен во внешнем мире, но также знать факты и политические проблемы, связанные с ними; они также могут выступать в роли переговорщиков, посредников, помогающих разрешить ту или иную проблему от имени парламентария.

Работники библиотечно-информационной службы парламента могут оказаться в профессиональной изоляции в силу специфики их работы. У них очень мало возможностей для встреч и профессиональных дискуссий с работниками других парламентских библиотек, а также мало общего между характером их работы и работой других организаций и даже других библиотек. Рост численности Секции парламентских библиотек и исследовательских служб ИФЛА (в августе 2009 года она насчитывала 111 членов из более чем 50-ти стран⁵) является одним из путей преодоления этой изоляции. Дискуссии в рамках Секции проходят оживленно, носят глубокий информативный характер и демонстрируют активное стремление парламентских библиотек узнать как можно больше о деятельности друг друга. Существуют также региональные организации подобного характера, крупнейшей из которых является Европейский Центр Парламентских Исследований и Документации (ЕСPRD). Кроме того, есть несколько зональных организаций парламентских библиотек, например Австралии, Северных стран и Юго-Восточной Африки. Развиваются также двусторонние связи между парламентскими библиотеками.

Краткий обзор содержания

Краткое содержание следующих глав:

Глава 2 рассматривает роль парламентов и отдельных депутатов. Обсуждаются их потребности в информации и исследованиях, а также общие принципы деятельности информационных и исследовательских служб парламента.

Глава 3 рассматривает ряд услуг, которые могут быть предложены депутатам. Среди них – информационные, исследовательские услуги, услуги внутренней информационной сети и традиционные библиотечные услуги, такие как комплектование фонда и выдача материалов на абонемент.

Глава 4 обсуждает политику комплектования как печатных, так и электронных документов. В ней рассматриваются типы документов, основные принципы комплектования коллекции,

⁵ Презентация Гро Сандгринда, Главы Секции на Конференции Секции парламентских библиотек и исследовательских служб ИФЛА в Риме в августе 2009 года.
<http://www.preifla.2009.parlamento.it/ifla/45147/89665/paginabicamerale.htm>

правила отбора документов, а также методы организации фонда материалов, выдаваемых на абонемент.

Глава 5 обсуждает формы организации доступа к информации. В ней рассматриваются такие виды услуг как ответы на специфические запросы отдельных парламентариев, организация доступа к материалам через внутреннюю информационную сеть (интранет), и другие. Перечислены также услуги, которые предоставлять не рекомендуется.

Глава 6 посвящена организации информационных и традиционных библиотечных услуг в парламентском контексте. Рассматриваются такие формы как физическая библиотека, центральный справочный пункт. Представлены также типы и виды запросов, рассказывается, откуда они могут поступать, и какие источники следует использовать для подготовки ответов на них.

Глава 7 обращает внимание на исследовательские и аналитические службы. В ней раскрываются особенности исследовательской службы парламента, уровень компетенции и навыки, необходимые исследователям, а также возможные формы научной продукции и организационная структура службы.

Глава 8 рассматривает предпосылки качественной работы парламентской библиотеки, описывая, как необходимо отбирать материалы, их содержание и методы предоставления их клиентам, обсуждается также разработка стандартов качества.

Глава 9 рассматривает маркетинг услуг. В ней говорится о важности изучения запросов пользователей, создании информационных продуктов, отвечающих этим запросам, а затем ознакомлении пользователей с этими продуктами (т.е. обучение пользователей информационной грамотности).

Глава 10 посвящена персоналу парламентских библиотек и раскрывает, какими умениями и навыками должны обладать работники для качественного выполнения своих обязанностей на различных участках работы. Рассматриваются вопросы подбора персонала и повышения квалификации, а также дается перечень профессиональных знаний и умений, необходимых работникам парламентских информационных служб.

Глава 11 посвящена содержанию внутренних парламентских информационных сетей и веб-сайтов и потенциальной роли парламентских библиотек в обеспечении контента и редактирования сайта. В ней также рассматриваются проблемы управления сайтом, и как библиотека должна их решать. Кроме того, обсуждается использование инструментов Веб 2.0 как составляющих концепции «электронного парламента».

Глава 12 раскрывает вопросы финансирования парламентских библиотек и трехступенчатый процесс составления бюджета, расходования средств и аудита. Эти вопросы представлены в контексте общепарламентского порядка расходования средств и указывается, как библиотека должна вписываться в этот процесс.

Глава 13 обсуждает некоторые разновидности организационных и управленческих моделей, которые могут существовать в парламентах, и как библиотечная и исследовательская службы могут работать в рамках этих моделей. В ней также рассматривается роль парламентариев в поддержке библиотечного направления путем создания библиотечных комитетов или с помощью других методов.

Глава 14 рассматривает региональное и международное сотрудничество библиотек, раскрывая деятельность Секции парламентских библиотек и исследовательских служб

ИФЛА, региональных ассоциаций и двустороннее сотрудничество между отдельными парламентами.

Глава 15 изучает возможную роль библиотеки в предоставлении информации о деятельности парламента широкой общественности, и в первую очередь, через такие публичные институции как школы.

Глава 16 рассматривает, как библиотека может быть вовлечена в архивирование парламентских документов в печатной и электронной формах, в работу по управлению архивными документами парламента, равно как и в организацию доступа к этим материалам.

Глава 17 стремится сопоставить динамичную природу парламентских библиотек с постулатами, изложенными в предыдущем издании. В ней также обозначены будущие вызовы.

ГЛАВА 2

Потребности парламента в информации

В этой главе рассматриваются потребности парламента в библиотечных, исследовательских и информационных услугах, а также особенности парламентских библиотек.

Сначала рассмотрим, чем занимаются парламента или чем они обязаны заниматься. Ответы на этот вопрос и определяют потребности в парламентских библиотеках, их роль, количество и качество персонала. Можно бесконечно обсуждать эту проблему, но она не является предметом рассмотрения в данной книге. В руководстве Межпарламентского Союза *Парламент и демократия в 21 столетии*⁶ функции парламента определены следующим образом:

Эксперты могут расходиться во мнении относительно точного перечня этих функций, но все согласны с тем, что перечисленные ниже являются основными:

- *законотворчество*
- *утверждение налогов и расходов в контексте принятия национального бюджета*
- *надзор за действиями исполнительной власти, политикой и чиновниками*
- *ратификация договоров и мониторинг деятельности органов исполнительной власти по выполнению договоров*
- *обсуждение современных национальных и международных проблем*
- *слушания и удовлетворение жалоб*
- *утверждение (принятие) конституционных изменений*

В свете вышеизложенного, вклад парламента в демократию состоит в эффективном выполнении этих функций не только в значении точного выполнения своей работы, но и в том, чтобы эта деятельность служила интересам всего общества.

Поскольку роль парламентария определена, становится очевидным, что для выполнения возложенных на него функций, он будет нуждаться в значительном объеме информации. Например, для того чтобы выполнять функцию надзора за деятельностью исполнительной власти, парламентариям желательно иметь в своём распоряжении серьёзный массив данных для контроля правительственных чиновников: если парламентарий хочет достичь успеха в этом, то ему или ей потребуются собственные источники информации. Или когда в парламенте обсуждаются актуальные национальные или международные проблемы, политические оппоненты постараются ухватиться за недостаток точной, проверенной информации у противоборствующей стороны. Но проблема может также состоять и в людях, стремящихся в нарушение закона поставлять информацию парламентариям; например, когда идет обсуждение особенно спорных законов, эти люди могут формировать лоббистские группы, и всегда готовы снабдить парламентария тенденциозной, выгодной только им, информацией.

Законодатели также оказываются под все возрастающим давлением прессы, требующей немедленной реакции на политические события, кризисы и новости. Чем дальше, тем сложнее становится среда, в которой действует депутат, а проблемы становятся все более

⁶ См. ссылку 3

взаимосвязаны. Законодатели также действуют под постоянным прессингом времени, когда часто необходим немедленный ответ и очень ограничено время на его обдумывание. Таким образом, работа законодателя – это работа под постоянным давлением и она зависит от способности депутата давать чёткие и часто короткие объяснения. То искусство, которым должны владеть парламентарии, даёт много важных подсказок парламентским библиотекарям. Например, депутатов нужно информировать очень чётко, сложные технические и юридические вопросы должны упрощаться, без искажения их смысла, и что особенно важно, предоставляемая информация, особенно, если она содержит статистические данные, должна быть актуальной. Аргументация, которая опирается на устаревшую информацию, ведет к недоразумениям. То же самое можно сказать о точности информации, что очень важно, когда парламентарий принимает участие в публичных дискуссиях, где он отвечает на вопросы и сам вопросы задает, и это происходит не только в стенах парламента, но и в телевизионных студиях, во время интервью, встреч с избирателями и других подобных мероприятиях.

Другим фактором отношений между библиотекой и парламентариями может быть то, что последние могут не признавать существующей в законодательном органе иерархии. Каждый из депутатов представляет определённую группу избирателей и может полагать, что его информационные потребности важнее, чем потребности любого другого депутата того же парламента. Большинство парламента во избежание нарушений демократического принципа предъявляет к работникам аппарата требование обслуживать депутатов на равных условиях, не устанавливая никаких приоритетов.

Парламент – это орган, в котором постоянно происходит столкновение идей и политических платформ. Работникам аппарата парламента следует это осознавать и развивать политическое чутьё, которое поможет им поставлять информацию в удобной для парламентариев форме, и в то же время, демонстрировать политическое беспристрастие, что вызовет уверенность пользователей в объективности получаемой ими информации.

Так какие же аргументы может выдвинуть парламентская библиотека в пользу существования специальной библиотечной службы, предназначенной для парламента, вместо множества других доступных им источников информации, на которые парламентарии могли бы полагаться? Эти аргументы таковы:

Парламентские информационные службы предназначены исключительно для парламента, отвечают его потребностям и ритму работы. Это означает, что работники этих служб понимают, как работает парламент, и отвечают на его потребности.

Работа на парламент, а не на правительство. Правительства с удовольствием предоставляли бы парламентам информацию, но, скорее всего, это была бы конъюнктурная информация, отвечающая интересам исполнительного органа. По некоторым вопросам правительство вообще не предоставляет информацию, и парламентарии вынуждены искать альтернативные информационные источники. Кроме того, парламентариям нужны независимые источники информации, если они хотят эффективно контролировать действия правительства.

Нейтральность, беспристрастность. Многие люди охотно предоставляли бы информацию парламента и отдельным депутатам, но только с целью лоббирования собственных интересов и выгодных для них политических решений. Особенно склонны предоставлять парламентариям информацию правительственные источники, но эти источники вероятнее всего будут поддерживать политику правительства и будут ориентированы на продвижение определённой точки зрения. Честная информация, предоставляемая парламентской библиотекой, даёт возможность парламентариям подкрепить или опровергнуть предложенные доводы. Централизованная библиотечная служба должна быть равно доступна парламентариям всех партий или фракций. Парламентарий должен быть уверен в том, что исходящая от парламентской библиотеки информация является объективной и сбалансированной.

Синтез различных источников. Парламентарии не в состоянии справиться с огромным объёмом и разнообразием доступной им информации. Объективный по характеру, доступный по форме и написанный с политическим пониманием сложной или узкоспециальной проблемы материал, в котором в доступной форме изложены ключевые положения проблемы, может оказаться как раз самым востребованным.

Охват всего комплекса общественно-политических проблем. Парламентская библиотечная служба действует по принципу «одного окна» - парламентарии могут обращаться в библиотеку в поисках информации по широкому кругу вопросов, о которых им необходимо составить собственное мнение.

Соблюдение конфиденциальности, если это необходимо. Хотя значительная часть подготовленной парламентскими библиотеками информации становится общедоступной, часто бывает так, что обращающиеся в библиотеку парламентарии хотят быть уверенными, что содержание их запроса не станет известно другим лицам, например, оппонентам или членам правительства.

Коллективная память. Парламентские библиотеки могут служить хранителями парламентских знаний. Они могут накапливать информацию, которая, как им известно, может быть полезной парламентариям. Другими словами, персонал библиотеки формирует основанное на опыте коллективное знание, которое помогает предвосхищать информационные потребности и позволяет новым сотрудникам успешно использовать опыт, накопленный теми, кто работает дольше. Парламентские библиотеки способны сохранять важные фрагменты исторических дебатов или законотворческого процесса, которые не всегда попадают в стенографические отчёты заседаний парламента.

Всё вышесказанное касается специальной клиентуры парламентских библиотек со специальными потребностями. Парадоксально, но будучи специальными, эти потребности, в то же время, достаточно широки. Специальными эти потребности являются в том смысле, что информация должна подаваться клиентам-парламентариям в формате, отвечающем стремительному темпу парламентской жизни, и, по сути, она должна соответствовать стилю жизни парламентария. А это означает, что она должна быть сжатой, объективной, своевременной, и её должны готовить люди, которые понимают депутатские потребности (хотя объективно подготовленная информация может быть представлена необъективно). А широкими эти потребности являются потому, что охватывают широкий спектр публичной политики. Отдельные депутаты могут стать компетентными за время работы в парламенте (или быть компетентными в каких-то общественно-политических вопросах и до избрания в парламент), но никто из них не может разбираться во всех вопросах по широкому кругу проблем, которые могут быть предметом законотворчества и по которым необходимо высказывать своё мнение. Таким образом, существует потребность в информационной службе, способной давать рекомендации и консультировать парламентария как по тем вопросам, которые ему знакомы или в которых он даже является признанным специалистом, так и относительно тех, в которых он или она едва разбираются. Несмотря на то, что парламентские библиотеки принадлежат к типу специальных библиотек, в том смысле, что они обслуживают специализированные потребности клиентуры, они, всё-таки, отличаются от многих других специальных библиотек тем, что от них требуется поставлять информацию скорее по широкому спектру общественных наук, чем сосредотачиваться на узком круге дисциплин, имеющих отношение к определенной группе интересов. Проще говоря, парламент нуждается в целой вселенной знаний.

ГЛАВА 3

Услуги, которые могут предоставляться

Основным критерием для оценки уровня предлагаемых услуг и размеров ресурсов парламентской библиотеки служит характер законодательного органа, которому она служит. Если это большой парламент, который часто проводит заседания, активен и влиятелен в обществе, его членам будет необходима хорошо обеспеченная ресурсами библиотека с разветвленной номенклатурой услуг. Если же парламент слаб, и заседания в нем проходят редко, то там вообще будет проблематично иметь постоянный штат библиотекарей. Библиотека законодательного органа может отвечать за целый ряд услуг в рамках обеспечения парламента. Хотя существует номенклатура услуг, которые, безусловно, ожидаются от библиотеки, но, тем не менее, нет четко установленного всеобщего перечня услуг, которые библиотека должна предоставлять, и от страны к стране могут наблюдаться существенные различия. Это может быть связано с типом организации аппарата парламента: библиотека может быть частью большего подразделения или быть самостоятельной единицей – и в последнем случае иметь целый ряд обязанностей. Хотя часто бывает так, что парламентская исследовательская служба является частью библиотеки, это не закономерность. Исследование, проведенное среди членов Секции парламентских библиотек и исследовательских служб ИФЛА в 2006 году, показало, что среди парламентав с собственной исследовательской службой, существуют различия между теми, в которых библиотека и исследовательская служба находятся в одном подразделении, и теми, где они являются отдельными структурными единицами⁷. Перечень услуг зависит от существующих ресурсов. Очевидно, что маленькая библиотека с немногочисленным персоналом (а в некоторых случаях и многочисленным) не может обеспечить такой же объем и уровень услуг, какой под силу большой библиотеке с богатыми ресурсами. Поэтому то, о чем пойдет речь дальше, не является обязательным, регламентирующим перечнем услуг, а скорее описанием услуг, которые встречаются в практике парламентских библиотек и самого парламента, но могут и не предоставляться в отдельных парламентах. Но все же большинство этих услуг в тех или иных формах существуют в практике парламентских библиотек.

Предлагаемая ниже классификация не является ни окончательной, ни неизменной: например, услуга, которая в одном парламенте рассматривается как «исследовательская», в другом может считаться информационной услугой. И если парламент работает с общественностью, то могут существовать частичные наложения или совпадения между этими услугами и услугами, предоставляемые непосредственно парламентариям.

Традиционные библиотечные услуги. В электронную информационную эпоху достаточно легко забыть, что по-прежнему существует потребность в этих услугах, которые, как продемонстрировано в начале этой книги с помощью определения в словаре, все еще рассматриваются общественным сознанием как главное, чем занимается библиотека, а именно предоставляет собрание книг (CD, микрофильмов и т.д.) для справок или пользования на дому. А также персонал, который, взаимодействуя с пользователями, предоставляет им необходимые документы или информацию. Как правило, это физическое место, где могут располагаться рабочие столы, а также несколько компьютерных мест для спокойных занятий. Основной частью коллекции будут материалы парламента. В более старых парламентах библиотеки могут похвастаться большим помещением или группой

⁷ *Рабочие взаимоотношения между парламентскими библиотеками и исследовательскими службами.* Результаты исследования, представленные на Конференции парламентских библиотекарей в Сеуле в августе 2006 года Кейтом Каннинггеймом. Опубликовано в Вестнике Секции в январе 2007 года.
<http://archive.ifla.org/VII/s3/news/s3-newsletter-Jan07.pdf>

помещений. В такой библиотеке может работать служба абонента, включая межбиблиотечный абонемент, которая обеспечивает парламентариев необходимыми материалами, отсутствующими в фонде самой парламентской библиотеки. Некоторые парламентские библиотеки имеют тесные контакты с национальными библиотеками и крупными специализированными библиотеками для обеспечения этой услуги. В некоторых случаях парламентская библиотека сама функционирует как национальная. Некоторые библиотеки независимо от того, являются они национальными или нет, открыты для публики. Для того чтобы оставить запрос, парламентарии могут прийти в библиотеку, а могут воспользоваться ее ресурсами самостоятельно, без помощи персонала, они также могут позвонить, написать по электронной почте или прислать SMS-сообщение. Запросы парламентариев выполняются на основе справочного фонда библиотеки с использованием веб-ресурсов или других источников.

Информационная служба. Поскольку библиотеки любого типа предоставляют в той или иной степени информационные услуги, особой разницы между данной категорией и описанной выше категорией услуг не существует. Тем не менее, полезно будет выделить эти услуги в отдельную категорию. В этом контексте речь идет о предоставлении точной и своевременной информации на запросы депутата. Разница между информационной и исследовательской службой не всегда точно определена, но обычно информационной службой называют такую, которая обеспечивает быстрой справочной информацией на основе печатных или онлайн-источников в обстоятельствах, когда не требуются знания специалиста в определенной области для ответа на запрос. Работники информационной службы также помогают парламентариям и их помощникам в самостоятельных поисках нужной информации.

Исследовательская служба. Большинство парламентских библиотек со средним объемом ресурсов имеют исследовательские службы того или иного вида, хотя они не обязательно находятся в том же подразделении, что и библиотека. Даже если они не работают в одной структуре, между двумя этими службами могут и должны быть установлены тесные деловые контакты (если таковые отсутствуют, об этом можно только сожалеть). Разница в организационной структуре может быть значительной, и от нее в большой мере зависит, какую работу может выполнять исследовательская служба. Но определяющими для нее функциями является обеспечение аналитических исследований политики в отдельных областях, и подготовка для парламентариев обзоров по определенным темам, которые должны быть большими по объему и более глубокими по содержанию по сравнению с сообщениями, предоставленными специалистами информационной службы. Выполняется это различными способами, но, как правило, исследовательская служба предоставляет, как общедоступные материалы (обзоры нового законодательства, «горячих новостей» или острых общественных проблем), так и материалы, специально подобранные в соответствии с тематикой конкретного запроса парламентария. Развитие внутренних парламентских информационных сетей (интранет) указывает на тенденцию сдвига в сторону распространения больших объемов общедоступной в рамках парламента информации и соответственно сокращения подготовки информации по узкоспециальным вопросам для отдельных парламентариев. Тем не менее, это не означает, что работа по удовлетворению индивидуальных специализированных запросов утрачивает свою важность, просто сокращается ее доля в общем объеме выполненных службой работ. В разных парламентах исследовательские службы работают по-разному. Например, в одном из парламентах работа исследовательской службы может быть организована таким образом, что ведущей ее функцией будет обеспечение деятельности Комитетов, чего не будет в другом парламенте. В других исследовательских службах консультационные услуги парламентариев для выполнения индивидуальных запросов избирателей могут быть ключевыми в перечне ее обязанностей, в то время, как в других парламентах исследовательские службы этим не занимаются.

Как мы видим, разница между *информационной службой* и *исследовательской службой* невелика. В своем докладе на совместной конференции ИФЛА, Межпарламентского Союза (IPU) и Ассоциации Секретариатов Парламентов (ASGP) «*Информируя Демократию*» в Женеве 22 октября 2008 года⁸ Ян Уотт из Библиотеки Европарламента отметил появление новой тенденции – конвергенции информационной и исследовательской служб. В то же время, он заявил, что «библиотечная и исследовательская службы являются разными профессиональными сферами, даже если они зачастую работают сообща. В последние годы мы наблюдаем сближение этих двух служб. Библиотечная служба предлагает более ценные в информационном отношении продукты, а именно, не только справочные данные, но и аннотации и обзоры. В то же время, исследовательские службы все меньше тяготеют к созданию объемистых исследовательских докладов и увеличивают количество коротких, конкретного содержания обзоров. Таким образом, происходит сближение двух служб. В обеих службах прослеживается тенденция к более жесткой предметной специализации, поскольку деятельность парламентариев становится все более специализированной, технократической, полной вызовов и проблем».

Инфраструктура парламентских информационных систем. Парламентам необходимо иметь административные службы для управления своей ИКТ инфраструктурой. Необходимо различать физическую инфраструктуру (компьютеры, коммуникации, хабы и т.д.) и содержательную, т.е. контент и услуги, предоставляемые с помощью физической инфраструктуры. У различных подразделений парламента могут быть разные запросы к этой системе, например, чтобы с ее помощью можно было отслеживать поправки к законам, создавать отчеты о дебатах или поставлять информационные или исследовательские услуги парламентариям. От парламентских библиотек, если они имеют фонды, скорее всего, потребуется ведение электронного каталога, как инструмента управления собраниями, так и средства обеспечения доступа к ним пользователей. Парламентские библиотеки крайне заинтересованы в работе ИКТ системы, поскольку она является ключевым компонентом в получении, обработке и распространении информации библиотекой. Уровень контроля библиотеки за деятельностью ИКТ системы может быть неодинаковым в разных парламентах, но тесное взаимодействие с ответственными службами однозначно необходимо; и библиотека должна разработать механизмы такого взаимодействия с тем, чтобы ее интересы и приоритеты были обязательно учтены.

Интернет и интранет службы. ИКТ инфраструктура включает обеспечение Интернет и интранет услуг для парламента. Парламентская интранет система является ключевым средством доставки продуктов информационной и исследовательской служб парламента потребителям. Постоянно возрастает ее роль и как инструмента доставки парламентской информации широкой общественности. Библиотеки также могут сделать некоторые из своих материалов доступными через интранет. Дизайн и организация материала в Интернете и интранете являются ключевыми для обеспечения полной доступности информации для пользователей, поэтому работники информационной службы библиотеки должны владеть соответствующими знаниями и навыками в этой сфере. Это может означать, что обязанности управления контентом, т.е. его редактирование и организация, могут находиться в ведении парламентской библиотеки.

Служба информации для публики и школ. В парламентах растет понимание необходимости разъяснения широкой общественности, и в первую очередь, ученикам школ сути парламентской деятельности. И как раз работники парламентских библиотек, владеющие опытом отбора, организации и распространения информации, как нельзя лучше подходят для выполнения этой роли. Они также ориентируются в парламентском законодательном

⁸ *Информируя демократию: создание возможностей для удовлетворения потребностей парламентариев в информации и знаниях.* Международная Федерация Библиотечных Ассоциаций, Межпарламентский Союз и Ассоциация спикеров парламента. Женева 16-е октября 2008 года. <http://www.ipu.org/splz-e/asgp08.htm>

процессе и всегда находятся в курсе основных событий и процессов, занимаясь оперативным информированием депутатов. Таким образом, совершенно обоснованно, чтобы службы для информирования общественности находились в одних структурах с информационными службами для парламентариев, поскольку налицо пересечение информационных потребностей этих двух групп потребителей информации.

Издательская деятельность, хранение и архивирование. Некоторые парламентские библиотеки ответственны за ведение исторического архива парламента (стенограммы прошлых созывов, парламентские документы), в обязанности многих библиотек также входит издание и продвижение специальных изданий по отдельным вопросам, которые могут быть полезными в течение парламентской сессии или в особых случаях (международные заседания, юбилеи и т.д.). В некоторых библиотеках архив парламентских документов является подразделением библиотеки, хотя часто архивы являются отдельными от библиотеки структурами.

Представленный перечень того, чем занимаются парламентские библиотеки, не является исчерпывающим, но он представляет наиболее вероятные направления их деятельности. Если эти функции не находятся в ведении парламентской библиотеки, они, возможно, выполняются другими службами.

ГЛАВА 4

Политика комплектования коллекции

Вступление

Всем библиотекам необходимо принимать решения о том, какие материалы нужно приобретать, соотнося такие решения с бюджетом библиотеки. В этой главе проблема рассматривается исключительно в контексте парламентских библиотек, особенно в тех случаях, когда они не являются национальными. В главе идет речь об электронных и печатных материалах, а также микроформах. Типы и виды документов, поступающих в парламентскую библиотеку, определяются специализированными потребностями парламентариев и других пользователей. Среди видов документов, поступающих в парламентскую библиотеку, могут быть:

- книги, как обычные, так и справочные издания;
- периодические издания;
- брошюры, листовки и другие материалы ограниченного пользования;
- газеты (печатные и электронные версии);
- подписные базы данных;
- электронные материалы (включая архивы сайтов), кроме онлайн-форм;
- микроформы;
- аудиовизуальные материалы.

Необходимо учитывать индивидуальные особенности каждой библиотеки при определении политики комплектования, а также потребности парламентариев в актуальной, точной и объективной информации, о чем шла речь в Главе 2.

Факторы, влияющие на принятие решений относительно приобретения материалов

Каков бюджет на приобретение? Есть ли какие-либо возможности для увеличения ассигнований, если их окажется недостаточно? Имеет ли библиотека возможности бесплатных поступлений? Некоторые парламентские библиотеки являются депозитариями национального значения, что дает им возможность получать один экземпляр каждой издаваемой в стране книги бесплатно. Это, конечно, может быть ценно для парламентской библиотеки, но, в то же время, и обременительно, потому что будет поступать значительное количество материалов, не имеющих отношения к потребностям парламентариев. Даже если библиотека и не является депозитарием, у нее есть достаточно возможностей для бесплатного получения большого массива материалов. Это особенно уместно, когда ассигнования на комплектование незначительны, но, в то же время, прием «бесплатных» материалов может внести дисбаланс в политику комплектования библиотеки, кроме того, весь этот массив необходимо каталогизировать и разместить на полках. Поэтому необходимо разработать политику управления бесплатными поступлениями с тем, чтобы избежать неоправданного расхода времени на их обработку. Есть ли контакты с другими библиотеками с тем, чтобы в случае необходимости быстро получить у них материалы? Насколько надежна парламентская ИКТ инфраструктура? Если она хорошо развита и надежна, то можно приобретать больше ресурсов в электронной форме и делать их доступными через парламентский интранет. Есть ли в библиотеке коллекция литературы для выдачи на дом или весь фонд имеет статус справочного? Есть ли в библиотеке исследовательская служба и специально формируемая для ее потребностей коллекция? Располагает ли библиотека достаточной площадью для хранения материалов? Ответы на все эти вопросы и определяют принятие решений относительно комплектования фондов.

Баланс между печатными и электронными материалами

Когда бюджет согласован, необходимо принять решение о соотношении приобретения печатных и электронных ресурсов, если они содержат одинаковую информацию. В отношении наиболее используемых материалов принимается решение приобретать их в обоих форматах, поскольку, по-прежнему, для многих пользователей обратиться к знакомому справочнику и приятнее, и быстрее, чем запускать поиск в Интернете. Если в библиотеке есть фонд книг для выдачи на дом, его также пополняют печатными изданиями (до тех пор, пока не будет изобретено равное книге по комфорту и многофункциональности читающее устройство). В общем, если есть возможность выбора (с точки зрения библиотекаря), то лучше выбирать только цифровой формат. Это означает, что если материал представляет общий интерес, его можно выставить в интранете, опять же если ИКТ инфраструктура разветвлена и надежна, и библиотеке нет необходимости постоянно настаивать на ее усовершенствовании. Это также означает, что персоналу будет легче осуществлять поиск, а материал может обновляться быстрее, чем в случае с печатной версией. Некоторой проблемой в работе с электронными материалами может быть то, что обновленные версии быстро сменяют друг друга, и парламентскому библиотекарю необходимо внимательно отслеживать этот процесс.

Рост фонда или его консервация

Еще одно решение, которое необходимо принять, касается роста фонда: необходимо ли его увеличивать или поддерживать в существующих объемах. Это, в первую очередь, касается роста фонда печатных материалов, поскольку площади для размещения коллекции являются большим местом для многих библиотек. Необходимо также подумать об электронных носителях, поскольку их хранение тоже достаточно дорого стоит. Ответ на вопрос может зависеть от того, новая ли это библиотека с небольшим фондом или давно работающая библиотека со значительными фондами. Библиотека также выполняет функцию хранения фондов. Все библиотеки (за исключением, возможно, тех, которые имеют доступ к фондам национальной библиотеки или к другой, имеющей сходный фонд), как правило, оставляют для постоянного хранения, по крайней мере, один комплект стенографических отчетов заседаний парламента и парламентских документов в печатном виде, несмотря на то, что они доступны онлайн. Если эти материалы хранятся в безопасных условиях (защищенных, например, от наводнения или пожара) и напечатаны на бескислотной бумаге, то они гарантированно могут храниться даже дольше, чем материалы на любых цифровых носителях. Если такие условия хранения обеспечены, то для последующих поступлений размеры для хранения естественно регулярно сокращаются. Недавно созданная библиотека может стремиться наращивать свои собрания в печатной форме. Сильной и хорошо укомплектованной библиотеке следует стремиться к нулевому росту своего фонда печатных изданий, уравнивая новые поступления избавлением от излишней экзemplарности и сокращением каких-то частей существующей коллекции. И все библиотеки должны серьезно задуматься о том, каким должен быть в электронную эру оптимальный объем их фонда печатных изданий, даже если у них есть площади для размещения, ведь необходимо еще учитывать расходы на персонал и сохранность материалов. Таким образом, параллельно с процессом пополнения фонда должен проводиться его регулярный просмотр и перераспределение.

Отбор материалов

Парламентской библиотеке необходимо разработать критерии, согласно которым будут отбираться материалы для её фонда. Существуют модели, хорошо известные профессиональным библиотекарям, которые помогают в этом процессе. Базовый принцип

таков, что при наличии необходимого финансирования, библиотека должна приобретать книги, электронные информационные ресурсы, газеты, периодические издания, брошюры и другие документы, обоснованно необходимые парламентариям и их помощникам для выполнения ими парламентских обязанностей, а также материалы, необходимые работникам библиотечной и исследовательской служб для их информационного обслуживания. Могут также приобретаться материалы, необходимые работникам других служб парламента для исполнения ими служебных обязанностей. Электронные и печатные материалы должны рассматриваться как взаимодополняющие, а не изолированно.

Исходя из этого общего подхода, полезно выделить предметные области, в рамках которых комплектование материалов должно осуществляться исчерпывающе полно. Естественно, что парламенту необходимо иметь исчерпывающе полную коллекцию парламентских документов, официальных отчетов о дебатах и материалов сессий. Также парламенту необходимо иметь достаточно полное, но не исчерпывающее собрание документов правительства (некоторые из этих материалов не будут интересны парламентариям, поскольку содержат сугубо техническую информацию).

Если говорить об отборе книг и периодических изданий, то необходимо руководствоваться критерием их полезности для выполнения парламентариями их конституционных обязанностей. Поэтому коллекция книг и периодики будет содержать издания, посвященные вопросам права, политики и государственного управления, социальных наук, политики в области науки, а также книги о зарубежных странах. Это не означает, что материалы из других областей будут полностью исключены, но должна вестись здравая политика отбора материалов для коллекции. Но все-таки существуют такие темы, материалы по которым парламентская библиотека не приобретает совсем. Например, в эту группу наверняка попадут руководства по вязанию или кулинарные издания. С другой стороны этого спектра будут располагаться отрасли и предметы, в рамках которых может формироваться обширная научно-исследовательская коллекция книг. Одним из таких предметов будет сам Парламент. Между этими двумя полюсами будет достаточное количество тем, по которым библиотека будет приобретать материалы, варьируя степень полноты комплектования, возможно, исключая только узкоспециализированные материалы. Например, парламентская библиотека будет приобретать книги по экономической политике и теории, но, вряд ли, узкоспециальные монографии по экономической теории. В рамках этого подхода также должны быть выделены типы публикаций. Даже если парламентская библиотека владеет предметной коллекцией, основанной на принципе исчерпывающего комплектования, она, скорее всего, не будет приобретать книги для детей⁹. Но поскольку почти любой предмет может попасть в сферу политических интересов, вполне возможно, что библиотеке понадобится приобрести (или, по крайней мере, получить по МБА) какое-то количество детских изданий. Например, тема пластической хирургии может попасть в поле зрения политиков, и библиотеке необходимо будет приобрести материалы о политике, проводимой в этой сфере. И даже в очень большой исследовательской службе обязательно найдутся специалисты, которые обоснуют необходимость приобретения маловразумительных учебников по экономике и другим дисциплинам тем, что они очень помогут парламентариям в их работе.

Также библиотекам необходимо решить, стоит ли им приобретать художественную литературу. Хотя для библиотеки и существует соблазн позиционировать себя как институцию, предлагающую парламентариям полный спектр услуг, включая досуг, лучше все-таки воздержаться от этого, за исключением случаев, когда это может оказать серьезное политическое влияние. Тем не менее, в некоторых странах наличие коллекции произведений

⁹ Если только библиотека не предоставляет образовательные услуги школам, в противном случае ей потребуется детская литература о парламенте. См. Главу 15.

современных национальных авторов служит цели ознакомления парламентариев с культурным наследием нации.

В некоторых случаях библиотека имеет четкую цель содействовать парламентариям в овладении каким-либо иностранным языком, и тогда коллекция художественных произведений на этом языке может помочь в выполнении этой задачи. В некоторых библиотеках уже накоплен значительный фонд художественной литературы, и им трудно перестать его пополнять. Вновь создаваемым библиотекам следует хорошо подумать, прежде чем принять решение о формировании коллекции художественной литературы, поскольку комплектование материалов, неиспользуемых напрямую в электоральной или парламентской деятельности, увеличивает нагрузку на персонал библиотеки и финансовые затраты. К этой проблеме следует подходить прагматически. Если небольшая коллекция художественной литературы привлекает пользователей в библиотеку и повышает ценность библиотеки в глазах парламентариев, ее следует пополнять, возможно, в партнерстве с публичной библиотекой, но все же следует помнить, что это не является основной миссией парламентской библиотеки. Газеты являются важной частью фонда любой парламентской библиотеки, о чем пойдет речь в Главе 6. На приобретение газет парламентской библиотеке необходимо выделить значительную часть своего бюджета, поскольку парламентарии постоянно интересуются новостями. Хотя большинство газет сейчас имеют онлайн-версию (не всегда, правда, полную), парламентарии все равно предпочитают печатную, включая газеты, издающиеся в их избирательном округе.

В то же время, исследовательская служба, если таковая имеется, нуждается в различных специальных материалах, книгах, базах данных, которые являются слишком узкоспециализированными для обычной библиотеки. Исследователи заинтересованы в легком доступе к этим материалам. Тем не менее, очень желательно, чтобы исследовательские коллекции были частью собраний библиотеки, и были доступны в случае необходимости всем пользователям библиотеки.

Еще одной важной для формирования фонда парламентских библиотек сферой является «серая литература» в области политики и государственной деятельности. Во многих странах работает значительное число аналитических групп или «мозговых центров», создающих множество научных материалов по различным вопросам. Одни из этих организаций авторитетны и стабильны, другие же, появившись на политическом небосклоне, быстро исчезают. Публикации этих организаций (как постоянных, так и «однодневок») могут играть важную роль в отслеживании изменений в общественном сознании. Идентифицировать такие издания бывает нелегко, поскольку они часто выходят только в печатной форме, быстро расходятся, и их создатели не всегда используют общепринятые каналы распространения печатной продукции. Но они могут быть очень полезны для проведения публичных дебатов, поэтому парламентским библиотекам необходимо предпринимать активные действия, чтобы получать и сохранять их.

Микроформы (фиши и фильмы) как метод архивирования материалов, все еще используется во многих библиотеках. Хотя это и старомодная технология, она имеет право на жизнь. Если какой-то материал, не пользующийся особым спросом, необходимо сохранить, его переносят на микрофильм или микрофиши, и это в любом случае дешевле, чем его оцифровка. Но библиотеки должны быть очень сдержаны в приобретении новых микроформ, если существует цифровая альтернатива.

Фонд абонементов

Обычно в парламентских библиотеках есть коллекция книг для выдачи на абонемент парламентариям и другим пользователям. Парламентские библиотеки также могут заказывать и получать книги из других библиотек для депутатов или научного персонала. Если есть простой доступ к подходящей коллекции в расположенной неподалеку

библиотеке, то парламентской библиотеке совсем не обязательно иметь собственную коллекцию. Если же коллекция уже существует, следует определить ее состав. Основной критерий – материал должен быть необходим парламентариям для выполнения своих обязанностей. Таким образом, для фонда абонементов ведущими должны быть те же отрасли, что и для всей коллекции, названные в этой главе выше, хотя, возможно, потребуется добавить какое-то количество специализированных изданий. Но каким бы исчерпывающим не было комплектование фонда абонементов, у парламентариев может возникнуть обоснованная потребность в изданиях, не представленных в этой коллекции. Это как раз тот случай, когда пригодятся налаженные контакты с библиотеками, готовыми передать материалы во временное пользование. Такие контакты особенно важны, когда не налажена национальная система межбиблиотечного абонементов или когда заказ парламентария нужно выполнить в очень сжатые сроки.

Некоторые парламентские библиотеки организуют пункты обслуживания или небольшие ресурсные центры в местах, приближенных к рабочим местам парламентариев. Зачастую в таких пунктах располагается небольшой фонд для выдачи на абонемент или через них заказываются издания из общего фонда библиотеки. Эти пункты обслуживают депутатов в то время, когда библиотека уже закрыта, а им необходима информация (по вечерам и выходным дням). В этих пунктах также могут быть компьютеры с доступом в Интернет.

Архивные материалы

В некоторых парламентах библиотека является архивом парламентских документов и ответственна за сохранность и организацию доступа к ним. Детальнее роль архивов рассматривается в Главе 16.

ГЛАВА 5

Организация доступа к материалам

Вступление

Пришло время рассмотреть, как парламентские библиотеки организуют доступ к своим собраниям и услугам, а также, какие виды запросов к ним поступают. Мы имеем в виду основных потребителей услуг – парламентариев, их помощников и персонал вспомогательного аппарата парламента. Парламентские библиотеки могут предоставлять и другим группам пользователей услуги, такие как, например, информирование общественности о деятельности парламента, но здесь и сейчас мы сосредотачиваемся на основных пользователях. То, о чем пойдет речь дальше, относится к совместному ведению информационной и исследовательской служб. Более специфические вопросы, касающиеся каждой из этих служб, будут рассмотрены в посвященных им главах. Также кратко мы поговорим о необходимости определить ограничения в предложении услуг.

Парламентариям бывают необходимы услуги исследовательской и информационной служб в разное время и по разным поводам и, как правило, срочно. Для того чтобы удовлетворить эти разнообразные запросы, библиотеке необходимо разработать как можно более гибкую и вариабельную систему обслуживания. В общем, услуги могут оказываться путем удовлетворения информационных запросов пользователей или путем предоставления широкого доступа к ресурсам, как правило, через парламентский интранет, но не всегда. Иными словами, информация может быть реактивной (ответы на информационные запросы) или проактивной (предвосхищение информационной потребности и организация доступа к ней всех или определенной группы пользователей). Это несколько упрощенное определение, как станет ясно далее, но, в основном, верное. Пользователям необходима информация в любое время суток, а поскольку технологии делают это возможным, в последние годы приоритет все больше отдается проактивному подходу. При этом во многих парламентах выполнение индивидуальных запросов является ведущей функцией службы. Недавнее появление технологий телекоммуникационного общения предоставляет парламентским библиотекам дополнительные возможности взаимодействия со своими пользователями, находящиеся на момент написания этого Руководства в стадии экспериментального использования.

Индивидуальные информационные запросы

Индивидуальные запросы могут поступать в библиотеку в различных формах:

- *Персонально.* Парламентарий (или другой пользователь) посещает библиотеку или помещение исследовательской службы (которые располагаются, как правило, недалеко от места работы парламентариев) и общается либо с работником, который будет выполнять запрос, либо с тем, кто передаст этот запрос на выполнение. Другой вариант, это когда работник библиотеки может принять запрос в кабинете парламентария или встретиться с депутатом в других помещениях парламента, или получить запрос в парламентском комитете.
- *По телефону.* Парламентарий может позвонить в библиотеку. При этом он будет общаться с конкретным работником, выполняющим запросы, или звонить по номеру, предназначенному для приема запросов. Дежурный на этом телефоне может сам принять запрос, а потом передать его соответствующему сотруднику, или перенаправить парламентария непосредственно к специалисту по данному вопросу. Библиотеке желательно иметь единый номер для приема запросов, поскольку так удобнее и библиотеке, и ее пользователям. Пользователи должны быть ознакомлены

с графиком работы службы по этому номеру. Но наличие специального номера не исключает того, что у пользователя может быть возможность напрямую связаться со специалистом или службой, выполняющей его запрос. Когда звонки принимают конкретные работники службы, необходимо, чтобы в случае их отсутствия кто-то другой отвечал на звонки или номер был оснащен голосовой почтой для приема сообщений.

- *По электронной почте.* Опять же, сообщения с запросом могут поступать на определенный адрес электронного почтового ящика, который необходимо постоянно просматривать, или же на электронный адрес определенного работника службы. Для предоставления пользователям информации о времени обработки их запроса, им необходимо сообщать, в течение какого срока будет проводиться прием и обработка сообщений, или оснастить этот адрес автоматической системой, подтверждающей получение сообщения, и сообщаящей возможное время подготовки ответа. Если для этих целей используется персональный электронный адрес, он должен быть оснащен системой автоматических сообщений «отсутствует на рабочем месте» с тем, чтобы заказчик сразу же мог перенаправить свой запрос другому специалисту, имя которого указывается в этом сообщении.
- *Через веб-сайт.* Отправка запроса непосредственно через интранет или веб-сайт – это еще один путь передачи электронных сообщений. Этот способ удобен тем, что форму запроса можно сконструировать таким образом, чтобы извлечь из запроса информацию, необходимую для его выполнения. Например, в ней необходимо указать срок выполнения запроса. Хотя может возникнуть необходимость уточнить у заказчика какие-то важные детали относительно его запроса. И если этого не сделать, работа может быть проделана впустую. С развитием мобильных устройств электронной почты, они стали одним из важнейших средств коммуникации.
- *Письмом.* Во многих парламентах эта форма уже не используется, так как заменена электронными сообщениями. Как и в случае с электронной почтой, письма посылают на адрес единого центра приема запросов или на адрес конкретного лица, и необходимо сразу же уведомить заказчика о получении запроса. В этом уведомлении также должно быть указано имя работника, выполняющего запрос. Так же, как и в случае с электронными сообщениями, необходимо дополнительно связываться с заказчиком, если была предоставлена не вся необходимая информация.
- *Текстовые сообщения по мобильному телефону.* Эта форма приемлема только для самых простых запросов. Некоторые библиотеки применяют этот способ в порядке эксперимента.

Когда парламентарии или уполномоченные ими лица делают запрос, очень важно сразу же убедиться, что они четко его сформулировали. Бывает, что заказчики облачают свой запрос в нечеткую форму. Этому может быть много причин: парламентарии не очень хорошо представляют, что им конкретно нужно; если запрос поступает от помощника депутата, помощник может исказить его смысл или не совсем точно передать, что необходимо выяснить; также помощники могут не знать о целях запроса и сроках его выполнения, поэтому сотрудник, принимающий заказ, обязательно должен это прояснить все эти детали.

Эти факторы ставят перед парламентской библиотекой задачу разработки четкой процедуры уточнения того, что на самом деле необходимо узнать парламентария, уже на этапе приёма запроса. Это означает, что персонал необходимо обучать тому, как надо принимать запросы, хотя для тех, кого это касается, это может быть не очевидно. Сотрудникам библиотеки может показаться, что этому придается слишком большое значение, а все, что нужно сделать, это просто записать то, о чем просят. Но как говорилось выше в этой главе, не

всегда то, о чем спрашивают, являются тем, что на самом деле нужно. Когда запрос делает сам парламентарий, персонально или по телефону, достаточно легко получить необходимые разъяснения, хотя иногда информационные работники, видя, как занят и торопится парламентарий, не делают этого. Труднее получить разъяснение, если запрос передается через третьи руки, или когда он поступает по электронной почте или в письме. В двух последних случаях важно связаться с заказчиком для уточнения запроса. Иначе существует риск того, что он или она не получат то, на что рассчитывают. Итак, каковы основные правила приема запросов? Вот они:

- *Выясните как можно детальнее, что на самом деле хочет узнать парламентарий.* Часто запросы парламентариев носят общий характер, хотя на самом деле они ищут информацию по конкретному вопросу.
- *Особенно в тех случаях, когда запрос касается статистики, постарайтесь выяснить, каков должен быть диапазон предоставляемой информации.* Например, если вопрос касается статистики последнего времени показателей преступности, необходимо выяснить, что в данном контексте означает «последнее время»? Каков должен быть географический охват? Нужна ли статистика по всей стране или только по определенному региону? Это особенно важно в странах с федеративным устройством.
- *Выясните, для какой цели нужна информация, поскольку это может повлиять на релевантность ответа.* Например, идет ли речь об отрывке текста, который нужно вставить в речь, или о более общей базовой информации по вопросу, который интересует парламентария?
- *Определите, какой информацией по теме заказчик уже располагает.* Это поможет избежать бесполезной работы.
- *Убедитесь, что четко установлен срок выполнения запроса.* Запрос со сроком выполнения «как можно быстрее» неприемлем, поскольку может означать по разным оценкам от нескольких минут до нескольких дней. Выясните также, необходим ли ответ, к какому-то конкретному событию, например, началу дебатов или выступлению на телевидении. Ясность в сроках помогает парламентариям получить вовремя нужную ему информацию, а сотруднику информационной службы эффективно спланировать свою работу.
- *Когда запрос носит исследовательский характер, и на него, скорее всего, будет отвечать аналитик, специализирующийся в данной области, желательно, чтобы он мог иметь возможность пообщаться с автором запроса.* Это нужно для того, чтобы отраслевой специалист познакомил заказчика с информацией, которая есть по запрошенной теме, а также, чтобы задать уточняющие вопросы об информационных потребностях парламентария.
- *Определите, в какой форме заказчик хочет получить ответ, и куда он должен быть доставлен.* В наши дни, скорее всего, это будет электронная почта или телефон, но возможно, потребуется доставка в печатной форме, особенно, если материал включает источники, недоступные в электронном виде.

Общедоступные материалы

До сих пор в этой главе рассматривались проблемы, связанные с ответами на индивидуальные запросы. Они, по-прежнему, составляют основу деятельности многих

парламентских библиотек, но развитие ИКТ и появление внутренних информационных сетей дало возможность предоставлять доступ к информации всем пользователям с тем, чтобы они сами искали и находили нужные им данные. Но не следует думать, что началось это только с наступлением электронной эры. Во многих парламентских библиотеках пользователи всегда могли пользоваться справочными изданиями или просматривать издания в фонде библиотеки без участия персонала. Также многие библиотеки готовили обзоры и короткие справки о текущих событиях или законопроектах, рассматриваемых парламентом, и пользователи могли получить их опять-таки без помощи персонала библиотеки. Также в течение многих лет, как мы видели, парламентарии, находясь вне стен библиотеки, передавали свои запросы по телефону или посредством писем. Что изменилось сейчас во многих парламентских библиотеках, так это возможность удаленного доступа к библиотечным ресурсам. Библиотеки могут представить массив стандартной справочной информации или политических исследований во внутренней парламентской сети или даже в Интернете. Этот тип материалов может быть назван как совокупность ответов на «вопросы, которые чаще всего задают». Точно также в Интранете и Интернете может быть представлен широкий спектр парламентских и правительственных документов, что приведет к кардинальному сокращению количества индивидуальных информационных запросов. И в связи с этими изменениями на данный момент происходит переход от реактивной деятельности (работы по удовлетворению индивидуальных запросов) к проактивной (значительная часть которой состоит в подготовке и обеспечении постоянного доступа для парламентариев и их персонала к информационным материалам универсального характера). Очень важно, что на всех материалах проставляются даты подготовки материалов, и когда их обновляют, ставят дату актуализации. Тем не менее, это не такое серьезное отличие, как могло показаться на первый взгляд. Заказчикам можно предложить уже готовый материал, представленный в Интранете, вместо того, чтобы специально готовить такой же материал в процессе выполнения их запроса. Но решения о том, какие материалы выставлять в Интранете, должны приниматься как с учетом тематики получаемых индивидуальных запросов, так и на основании экспертных знаний персонала о наиболее актуальных проблемах.

В этой работе необходимо также учитывать нормы охраны интеллектуальной собственности. Некоторые парламентские библиотеки освобождены от выполнения части этих норм. Это, например, касается использования некоторых материалов, таких, как официальные документы. В других случаях необходимо получить разрешение для хранения и распространения печатных и телевизионных материалов у владельцев авторских прав.

Когда материалы выставлены в информационных сетях и могут свободно использоваться парламентариями без участия персонала, труднее отследить степень удовлетворения полученной информацией, чем в случае персонального выполнения запросов. Для парламентской библиотеки всегда очень важно знать информационные потребности своих пользователей. И это становится еще важнее, когда увеличивается доля общедоступных информационных материалов, пользоваться которыми можно в режиме удаленного доступа. Больше об информационных потребностях мы поговорим в Главе 9.

Установление границ

Мы знаем, что законные потребности парламентариев в информации очень широки, и охватывают, в общем, весь спектр государственной политики. Парламентарии очень часто обсуждают весьма широкий спектр проблем местного, национального или международного масштаба, а иногда очень специфические, узкие вопросы, касающиеся отдельных избирателей. Потенциально, заинтересовать парламентария может любой вопрос. И это является одной из особенностей деятельности парламентской библиотеки и исследовательской службы. Это означает, что установить какие-то рамки очень сложно. Но, тем не менее, библиотека должна определить, в каких вопросах она может помочь

парламентариям, а в каких – нет. Определяющее правило – запросы должны касаться исключительно выполнения конституционных обязанностей парламентария. Могут существовать некоторые различия, но в основном, перечень законных оснований для запроса может включать:

- Законотворчество (например, базовая информация по законопроектам или поправкам).
- Работа в парламентском комитете.
- Подготовка статей для прессы, участие в радио и телевизионных передачах.
- Работа с избирателями (хотя некоторые библиотеки не консультируют по этим вопросам).
- Подготовка вопросов на рассмотрение парламентом.
- Выступления, как в парламенте, так и за его стенами.
- Зарубежные визиты по линии парламента.
- Участие в пресс-конференциях по вопросам, вызывающим общественный интерес.

Перечень запросов, на которые парламентская библиотека может обоснованно ответить «нет», приведен ниже. Список может меняться в зависимости от страны, но очень желательно, чтобы он включал:

- Запросы, связанные с личными или бизнес-интересами парламентария, его помощников, членов семьи или друзей.
- Запросы, касающиеся персональных сведений о других парламентариях, если они не являются общедоступными.
- Запросы на подготовку выступлений, написание статей или лекций (в отличие от предоставления базовой информации и некоторых рекомендаций).
- Запросы на помощь в проектах, не касающихся парламентской деятельности, например, школьные или студенческие проекты.
- Запросы органов исполнительной ветви власти по проблемам, находящимся в их компетенции (при президентской системе правления). При парламентской форме правления министры сами могут быть парламентариями.

Установить и удерживать эти границы бывает очень нелегко. Важно, чтобы эти правила были изложены в информационных листках или других рекламных материалах библиотеки (читайте об этом также в Главе 9). Очень важно также, чтобы в случае возникновения конфликтных ситуаций, сотрудников, занятых непосредственно в обслуживании читателей, поддерживали их руководители. Если существует парламентский библиотечный комитет, то его поддержка в соблюдении установленных правил может быть также очень полезной. Но при этом очень важно, чтобы информационные материалы об услугах библиотеки были составлены в благожелательном тоне, с акцентом на том, какие услуги могут предоставляться, а не наоборот.

ГЛАВА 6

Библиотечно-информационная служба

Вступление

В Главе 3 мы рассмотрели различие между *информационной* и *исследовательской* службой и установили, что обычно термин *информационная служба* используется, когда речь идет о предоставлении срочной справочной информации, почерпнутой из печатных или электронных ресурсов, не требующей специальных знаний по теме запроса. С другой стороны, исследовательская служба (речь о ней пойдет в следующей главе) предоставляет парламентариям специализированные аналитические материалы (обзоры и доклады), более глубокие по содержанию и большие по объему, чем те, которые готовит информационная служба. Но эти различия между «информационной службой» и «исследовательской службой» не столь однозначны. Например, информационный специалист может дать экспертную оценку по какому-либо вопросу. Просто очень важно уметь классифицировать запросы и в зависимости от их характера, направлять их в ту или иную службу. Иначе существует риск, что пользователь будет дезориентирован и не получит необходимый ему ответ или что обе службы будут работать над одним и тем же запросом, не подозревая о том, что им занимается и другая служба. Ясность в этом вопросе особенно важна, когда, как это часто бывает, информационная и исследовательская службы не являются частями одного подразделения в рамках парламента. И даже в случае, когда они являются частями одной структуры, между ними могут возникать недоразумения, связанные с недостатком сотрудничества и взаимопонимания. Почти каждая информационная структура может быть эффективной, если ее участники делают для этого все от них зависящее, проявляя взаимопонимание и выказывая уважение к роли коллег. Хотя, работники библиотечно-информационной и исследовательской служб активно стремятся четко разграничить свои функции, сложно рассчитывать, что парламентарии и их персонал будут так же четко понимать существующие различия.

В третьей главе были кратко описаны библиотечные услуги, предоставляемые парламентской библиотекой, перечень которых может быть определен исходя из определения библиотеки, приведенного в Главе 3. О составе фондов библиотеки (книгах, периодике, микроформах, базах данных, CD и т.д.) мы упоминали в главе 4, когда речь шла о выдаче этих видов материалов. В этой главе мы рассмотрим услуги, характерные именно для парламентской библиотеки. В ней речь пойдет о следующем:

- Библиотека как физическая единица
- Понятие центрального информационного пункта или справочного пункта
- Запросы: откуда они поступают и как их принимать
- Типы запросов
- Источники, используемые для выполнения запросов.

Библиотека как физическая единица

Давно работающие парламентские библиотеки, как правило, располагаются в одной большой или нескольких комнатах, специально оборудованных для библиотеки. Это характерно и для многих новых парламентских библиотек, независимо от того, предназначалось ли изначально это здание для парламента или нет. С увеличением доли услуг, предоставляемых через Интранет или Интернет, потребность в специализированных

библиотечных помещениях может быть поставлена под сомнение. Существует риск преувеличить значение перемен, которые произошли за последние годы, в то же время, нельзя забывать, что на запросы уже давно отвечают по телефону и ответ отправляют заказчику по почте. Хотя до недавнего времени (и во время, когда было выпущено первое издание данного Руководства), парламентарий должен был посетить библиотеку, если он или его/ее персонал хотел воспользоваться библиотечными материалами. Сейчас же большинство материалов, которыми пользуются парламентарии (например, стенограммы заседаний и газеты) представлены онлайн, и парламентарий имеет к ним доступ прямо из своего офиса. Тем ни менее, некоторые пользователи могут отдавать предпочтение все-таки печатным материалам. Особенно, если их офис находится поблизости, им удобнее лично пообщаться с библиотекарями, чем передавать запрос по телефону или электронной почте. Кроме того, часть материалов, особенно давних, может быть недоступна в электронной форме. Также библиотека имеет подписку на ряд коммерческих баз данных. Доступ к ним по причинам финансового характера или из-за необходимости оказания профессиональной помощи при работе с ними, может быть организован по-разному – некоторые базы могут быть доступны через Интранет, другие же доступны только с рабочих станций в помещениях библиотеки. Кроме того, если в библиотеке есть служба абонента, она, скорее всего, будет располагаться в основном помещении или помещениях библиотеки.

Несомненным является тот факт, что во многих давно и успешно работающих библиотеках в последнее десятилетие значительно сократилось количество физических посетителей, в то время как количество пользователей библиотеки и количество предоставляемых ею услуг может расти. В связи с этой тенденцией возникают два вопроса: один касается давно действующих библиотек, другой – вновь создаваемых.

Давно работающие библиотеки или те, что недавно переехали в специально оборудованное помещение, могут сталкиваться с тем, что часть их площади используется неэффективно по причине сокращения числа пользователей. Безусловно, размеры читального зала можно сократить, используя освободившуюся площадь для размещения фонда, но и необходимость хранения такого большого количества материалов тоже может ставиться под сомнение в связи с возрастающим использованием онлайн-ресурсов. Освободившуюся площадь также можно реорганизовать для оборудования рабочих мест персонала. Возможна ситуация, когда библиотека размещается в помещении, представляющем историческую ценность и являющемся стратегически важным для парламента. Так или иначе, библиотека будет сталкиваться с проблемой рационального использования своих площадей. Одним из решений может быть передача части помещений другим службам парламента. Но если это помещение имеет стратегическое расположение или историческую ценность, библиотека, скорее всего, не захочет отдавать его из боязни ослабить свою связь с парламентариями. В любом случае, в обозримом будущем в стенах парламента необходимо будет иметь информационный центр или справочный пункт, находящийся в непосредственной близости от зала заседаний и других, часто посещаемых депутатами помещений, поскольку далеко не все операции библиотеки происходят онлайн или по телефону. В крайнем случае, можно организовать «окно» библиотечного обслуживания. Учитывая вышесказанное, необходимо искать новые способы рационального использования библиотечных помещений для привлечения посетителей и рекламы услуг, предоставляемых библиотекой. Решения могут варьироваться в зависимости от типа парламента, но основные идеи таковы:

- *Придание библиотеке характера зоны отдыха.* Возможно, нужно предложить для просмотра периодические издания или другую развлекательную литературу. Атмосферу релаксации могли бы дополнить кофе, чай или другие напитки.
- *Использование свободного места для организации выставок и экспозиций,* не обязательно связанных с деятельностью библиотеки, но способных вызвать интерес парламентариев.

- *Оборудование компьютерных рабочих станций, а также мест для пользования ноутбуками.* Это может оказаться привлекательным для парламентариев, особенно для тех, чьи офисы не очень удобны или расположены далеко от библиотеки, а она, в свою очередь, расположена в непосредственной близости от зала заседаний, помещений, в которых располагаются комитеты, или других часто посещаемых парламентариями мест.
- *Проведение встреч с исследователями, во время которых они могут консультировать парламентариев по актуальным проблемам.* Такие встречи очень важны, так как способствуют знакомству парламентариев и работников исследовательской службы, что редко возможно в обычных обстоятельствах, тем более, если исследовательская служба расположена далеко от наиболее часто посещаемых парламентариями мест. В библиотеке могут проводить консультации и другие работники аппарата парламента, например, по бюджетным вопросам.
- *Проведение тренингов для депутатов и их помощников и консультантов для обучения пользованию ресурсами библиотеки (как печатными, так и электронными).*

Если создается новая библиотека, или во вновь созданном парламенте, или в парламенте, который проводит реконструкцию, встает вопрос, какое помещение необходимо библиотеке выделить. Не имеет смысла копировать огромные читальные залы или анфилады комнат, принадлежащие давно созданным библиотекам, поскольку изменились формы доступа к информации и ее распространения. С другой стороны, это не значит, что у библиотеки не должно быть места, которое находится на виду и является легкодоступным для пользователей, где последние могут консультироваться с сотрудниками библиотеки и пользоваться ее материалами. Скорее, совсем наоборот. Оптимальный вариант, когда библиотека имеет пункт обслуживания, который находится на видном месте и расположен поблизости от зала заседаний и помещений комитетов или любого часто посещаемого парламентариями и их помощниками места. Также желательно, чтобы в библиотеке было место для пользователей, где они могли бы просматривать газеты, журналы и другие библиотечные материалы. Некоторые парламентские библиотеки работают круглосуточно, что обеспечивает доступ пользователей к библиотечным ресурсам в любое время дня и ночи. Об этом проекте Библиотеки парламента Норвегии сообщила Нина Свендсен в своем выступлении на конференции библиотечных и исследовательских служб парламента, проходившей в августе 2009 года в Риме¹⁰.

Центральный информационный или Справочный пункт

Концепция центрального информационного пункта или справочного пункта требует более детального рассмотрения. Такой пункт может существовать как физически, так и виртуально. Но, вероятнее всего, он будет представлять собой комбинацию обеих форм. Физический информационный пункт имеет сейчас меньшее значение, чем до внедрения возможностей удаленного доступа к библиотечным материалам, однако расположенный в удобном для парламентариев месте, он может служить наглядным напоминанием о библиотеке и предоставляемых ею услугах. Расположенный «удобно для парламентариев» означает близко от зала заседаний или, возможно, от помещений, где располагаются комитеты. Если такое невозможно, он должен быть расположен в месте, где парламентарии постоянно собираются или проходят мимо, например, по пути в свой офис или кафетерий. Существование такого пункта служит постоянным напоминанием о библиотеке, а это очень

¹⁰ Библиотека Парламента Норвегии. Круглосуточная библиотека, Нина Т. Свендсен <http://www.preifla2009.parlamento.it/ifla/45147/89665/paginabicamerale.htm>

важно, поскольку сейчас существует много других источников информации, к которым могут обратиться парламентарии. Кроме того, он дает возможность для персонального общения работников библиотеки с пользователями.

Основными функциями центрального информационного пункта являются:

- *Сбор информационных запросов.* В больших библиотеках с солидным штатом специалистов пользователи могут обращаться к специалистам напрямую, но им не всегда известно, к кому конкретно следует обратиться, поэтому существование централизованного пункта весьма желательно. Работники этого пункта должны иметь навыки общения с пользователями. Эти навыки подразумевают умение выяснить в деталях, какая информация необходима заказчику, и каков срок выполнения запроса. Если позволяет время, желательно, чтобы специалист, которому, скорее всего, предстоит отвечать на запрос, встретился с пользователем. Но не всегда у парламентария есть время на такие встречи, поэтому так важно умение дежурных по информационному (справочному) пункту правильно построить беседу при приеме запроса. Также очень важно соблюдать конфиденциальность (об этом подробнее смотрите в Главе 5).
- *Подготовка ответов на общие справочные/информационные запросы.* Вид этих справок зависит от масштаба библиотеки и наличия работников, специализирующихся в определенных вопросах. В небольших библиотеках, как правило, эти справки выполняют сами работники информационного пункта. Если же у библиотеки есть штат консультантов в определенной области знания, подготовку справок по этим вопросам лучше поручить им.
- *Помощь парламентариям и их ассистентам в самостоятельном поиске информации.* Часто бывает, что необходимая информация представлена в парламентском интранете, и парламентарии, предварительно проинструктированные, могут сами ее найти. Небольшой тренинг весьма уместен при наличии времени и желании пользователя.

Запросы: откуда они поступают и как их принимать

Отдел информационного обслуживания библиотеки, впрочем, как и другие ее службы, должен точно знать, от кого и каким образом поступил запрос. Поскольку библиотека обслуживает парламентариев, ответ на первую часть вопроса может показаться очевидным. Но, кроме парламентариев, существует еще несколько групп пользователей, которые могут обращаться в библиотеку с информационными запросами. Наиболее активной может быть группа помощников и консультантов парламентария, которые могут действовать от его имени и озвучивать его запрос. В работе с этой группой необходимо установить правила, ограничивающие их попытки заказывать информацию, представляющую больший интерес для них, а не для депутата. Право заказывать информацию также имеют работники аппарата парламента. Еще одна вероятная группа заказчиков – это государственные служащие, работающие вне парламента, которым могут быть нужны, например, стенограммы заседаний парламента. Многие парламентские библиотеки сотрудничают с национальными библиотеками, из которых тоже могут поступать запросы. За информацией могут также обращаться другие организации, с которыми парламентская библиотека сотрудничает, - университеты, общественные организации или профессиональные объединения. Другими словами, во многих парламентах библиотеки ответственны за предоставление информации о парламенте широкой общественности. Этот вид деятельности парламентской библиотеки описан в Главе 15.

Какими бы широкими ни были список пользователей, имеющих право делать запросы, и тематика этих запросов, существует необходимость выработки четких правил, положениями которых работники библиотеки могли бы пользоваться при необходимости отклонения запроса.

В Главе 5 перечислены способы передачи запросов в библиотеку – лично, по телефону, электронной почтой и т.д. К этому будет уместно добавить следующее:

- Желательно предлагать пользователям как можно больше вариантов для передачи их запросов в центральный справочный пункт.
- Номера телефонов, электронные адреса и другие средства передачи запросов должны быть широко известны пользователям, поэтому необходимо активно распространять такую информацию. Эта информация должна присутствовать во всех рекламных материалах библиотеки, ее необходимо сообщать на тренингах, проводимых в библиотеке, и при всякой другой возможности.

Все эти действия позволят претворить в жизнь концепцию центрального информационного пункта.

Типы запросов

Запросы какого типа могут поступать? Это зависит от нескольких факторов. Один из важнейших – это есть ли в парламенте исследовательская служба. Если есть, она возьмет на себя выполнение массива узкоспециализированных запросов, требующих специальных знаний для подготовки профессионального ответа. Как нам стало известно, справочные пункты могут принимать запросы, как для информационной, так и для исследовательской службы. В небольших библиотеках, не имеющих исследовательских служб, информационному пункту приходится иметь дело с широчайшим спектром запросов, для выполнения которых, если это возможно, они могут обращаться к внешней помощи.

Одна из особенностей работы с парламентариями заключается в том, что они могут подать запрос на любую тему, поскольку спектр их обязанностей очень широк. Библиотеки должны быть готовы ответить на любой вопрос, связанный с выполнением депутатом его конституционных полномочий, но библиотека не должна удовлетворять запросы, касающиеся личных или бизнес-интересов парламентария.

Данный перечень является попыткой обозначить основные категории запросов, которые могут поступить в библиотеку, но в силу вышеупомянутых обстоятельств, он не может считаться исчерпывающим:

- *Материалы из прессы.* Парламентарии, как правило, очень интересуются материалами из газет и других средств массовой информации, таких как радио и телевидение. Им может быть необходим материал по теме, представляющей для них особый интерес, или по которой, как они думают, могут спросить их мнение или материалы, содержащие упоминание их имени. Их также интересует реакция прессы на правительственные решения.
- *Материалы прений и заседаний парламента.* Важным источником информации является то, что недавно или в далеком прошлом было сказано с трибуны парламента по данному вопросу соратниками или оппонентами депутата.

- *Парламентские материалы и официальные издания.* Это важнейший источник получения информации для подготовки участия в дебатах или для понимания целей, которых хочет добиться правительство.
- *Законодательство.* Эти запросы относятся к уже принятым законам или к законопроектам, находящимся на рассмотрении в парламенте.
- *Исторические факты.* Например, запросы о датах или данных о реализации тех или иных решений.
- *Цитаты.* Многие депутаты любят усиливать действие своих выступлений включением в них цитат и крылатых выражений.
- *Биографический материал.* Как о ныне живущих людях, так и исторических личностях, а также данные о людях, с которыми предстоит встретиться парламентариям, или о выдающихся деятелях прошлого.
- *Библиографические данные.* Парламентариям часто нужен библиографический список изданий на интересующую их тему.
- *Географические материалы и данные, связанные с путешествиями.* Такие как расписание движения поездов и авиарейсов, информация из географических атласов и т.д.
- *Информация о компаниях, группах влияния и других организациях.* Это могут быть, например, запросы о группах, которые пытаются оказывать давление на парламент, или если, например, парламентариям предстоит встреча с представителями какой-то компании или организации, и он хочет получить о них базовую информацию.

Очень важно, чтобы центральный информационный пункт и другие подразделения информационной службы не были просто пассивными исполнителями своих функций, а могли бы предвосхищать потребности своих пользователей. Проще говоря, работники информационной службы должны очень хорошо ориентироваться в современных проблемах, знать и понимать, чем занимается парламент, и разбираться в основных парламентских процедурах. Это поможет им в своей каждодневной практике предугадывать содержание запросов, которые к ним могут поступить, и готовиться к их выполнению.

Можно также пойти дальше, и если позволяют ресурсы, готовить упреждающие материалы на актуальную или потенциально интересную в ближайшем будущем тему. Существует много способов того, как предоставить такую услугу пользователям. В идеале, можно поместить подготовленный материал в парламентском Интранете, но его вполне можно представить и в печатном виде. Хорошо, когда материал доступен как в печатной, так и в электронной формах. Размещение печатных материалов в максимально доступных для обозрения местах также служит важным дополнением к электронным публикациям. Вот несколько возможных подходов:

- *Собрание актуальных материалов из прессы* может быть представлено различными способами. Это может быть постоянно пополняемая коллекция материалов, в которой реализована функция поиска. Это может быть и комплект отобранных из прессы материалов по какой-то «горячей теме» или ежедневная выборка по вопросам, представляющим интерес для пользователей.

- *Пакет материалов, подготовленный к парламентским обсуждениям.* В его состав могут входить отрывки из стенограмм заседаний парламента, правительственные заявления, материалы из прессы или материалы организаций, заинтересованных в обсуждаемом вопросе. Такой пакет материалов должен быть подготовлен совместно информационной и исследовательской службами, и включать краткие обзоры исследовательской службы по данному вопросу.
- *Библиографические списки по актуальным вопросам.* Они должны быть рассчитаны на более длительную информационную потребность, чем упомянутые выше материалы, и включать книги, статьи из периодики и веб-ресурсы.

Источники, используемые для выполнения запросов

Сегодня, когда все больше источников информации представлены в электронном виде, работники информационных служб в первую очередь обращаются именно к ним. Основными источниками таких материалов являются парламентский интранет и, конечно, Интернет. Подписные базы данных тоже являются важным источником, поскольку значительный массив специализированной информации может быть доступен только на коммерческой основе. То, что информационные специалисты в первую очередь обращаются к сетевым ресурсам, вовсе не означает, что печатные материалы не должны использоваться. Потребности парламентариев могут быть столь разнообразны и глубоки, что ошибочно считать возможным, удовлетворять их только с помощью поиска в Google. Кроме того, выполняя какой-то простой запрос, легче и быстрее заглянуть в находящийся под рукой справочник, чем запускать Интернет-поиск.

Каждая библиотека должна сама принять решение о соотношении расходов на онлайн-ресурсы и печатные ресурсы, но так или иначе, доля расходов на онлайн-ресурсы будет возрастать с течением времени. Эта тенденция свойственна как для давно работающих, имеющих значительные фонды печатных изданий библиотек, так и для недавно созданных библиотек с небольшим количеством материалов любого формата. (Новые библиотеки могут унаследовать или иметь доступ к коллекции ранее созданных библиотек).

Независимо от того, какие ресурсы используются, печатные или онлайн-ресурсы, список источников для удовлетворения запросов будет одинаковым. Классификация запросов, ранее предложенная в этой главе, опосредованно определяет эти источники, но для более четкого понимания мы хотим еще раз перечислить основные источники информации:

- Стенограммы дебатов и документы парламента (в печатной или электронной форме)
- Официальные издания (в печатной или электронной форме)
- Тексты законов
- Парламентская информационная сеть (Интранет)
- Интернет
- Подписные электронные базы данных
- Справочные издания
- Газеты и периодические издания (в печатной или электронной форме)

- Другие печатные материалы

Подразделение информационного обслуживания парламентской библиотеки должно давать ответы на широкий круг вопросов. Работникам этой службы необходимо иметь навыки поиска информации с использованием разнообразных источников. Они также должны уметь общаться в благожелательной, располагающей к доверию манере.

ГЛАВА 7

Исследовательская служба

Эта глава посвящена исследовательской службе парламента. Как стало известно из предыдущих глав, разница между информационной (справочной) и исследовательской службой не настолько велика и однозначна, можно даже сказать, что в последнее время существует тенденция к слиянию этих двух служб. Тем не менее, особенностью исследовательской службы является то, что она представляет парламентариям специализированную аналитическую информацию и обзоры, имеющие более углубленный по сравнению с материалами информационной службы характер.

Что такое парламентская исследовательская служба?

Не во всех парламентах есть исследовательская служба, а там, где есть, она не всегда находится в том же подразделении, что и библиотечно-информационная служба.¹¹ Исследование, проведенное среди членов секции в 2006 году,¹² показало, что приблизительно в половине действующих парламентах есть исследовательская служба, а библиотечная и исследовательская службы находятся в одной структуре. Существует множество форм взаимодействия этих служб, от полной интеграции функций в рамках одной структуры до полной автономности служб, а также промежуточные модели работы. Вне зависимости от организационных моделей, для качественного обслуживания пользователей важно, чтобы между библиотекой и исследовательской службой было налажено тесное взаимодействие. Результаты исследования свидетельствуют о том, что более тесными и эффективными эти отношения могут быть в случае, если обе службы работают в рамках одного подразделения. Но это исследование также показывает, что любая другая организационная модель может быть эффективной, и что не обязательно работа этих служб в одной организационной структуре способствует более тесному сотрудничеству. Может существовать напряженность между библиотечными работниками и исследователями; это то, о чем постоянно сообщают сотрудники парламентах. Эффективно действующие учреждения должны организовывать свою работу так, чтобы каждый из партнеров понимал важную роль другого, и осознавал, что для обеспечения безупречного обслуживания они должны взаимно дополнять, а не дублировать друг друга.

Подобно организационной структуре, многовариантность наблюдается и в размерах исследовательских служб, и как результат, в объеме и содержании услуг, оказываемых ими. Но, несмотря на различие в размерах, причинах их создания и их основных характеристиках, службы имеют много общего.

Для чего нужна исследовательская служба? У многих парламентских партий есть исследовательский персонал, и депутаты тоже, как правило, имеют одного или нескольких научных консультантов. Эти люди действуют для поддержки политики или идеологии партии или отдельного депутата, на которого они работают. Исследовательская же служба парламента оказывает независимые и беспристрастные услуги для всех парламентариев. Обе группы консультантов играют важную роль, но партии и отдельные депутаты, как правило, склонны консультироваться и обсуждать важные вопросы со специалистами, имеющими с ними общие политические взгляды. Тем не менее, у исследовательской службы есть несколько преимуществ. Политически независимая служба может предоставлять информацию, в которой депутаты будут уверены, а ее аналитические доклады и тематические обзоры будут восприниматься всеми как объективные и точные.

¹¹ Этот факт отражен в информативном, но немного громоздком названии секции ИФЛА: Парламентские библиотеки и исследовательские службы.

¹² См. ссылку 6

Парламентская исследовательская служба также может предоставлять контраргументы доводам, полученным парламентарием от личных консультантов, чтобы предупредить возможную критику в адрес поддерживаемой им политики. В своей деятельности парламентская исследовательская служба будет опираться на коллективную память, а также на знания и опыт ее сотрудников. Кроме того, она способна организовать системный доступ к надежной информации.

Но как дать определение парламентской исследовательской службе? Кратко ее можно определить как службу, консультирующую парламентариев и предоставляющую им специализированную аналитическую информацию. Процесс выполнения справочного или информационного запроса часто подразумевает поиск материалов и информации по заданной теме и определение того, насколько она релевантна поставленной задаче. На этом этапе процесс отбора обычно прекращается, и материалы передаются заказчику для дальнейшего изучения и оценки. Между тем, в парламентской исследовательской службе аналитик оценивает собранные данные, завершая процесс отбора, и, таким образом, создает новый ценный информационный продукт. Другими словами, запрос в исследовательскую службу – это запрос, для качественного ответа на который требуются специальные знания для оценки собранного материала, в отличие от справочного запроса, требующего скорее навыков поиска информации, чем специализированных знаний в определенной области. Таким образом, «исследовательский» ответ, по существу, может быть дан даже в короткой устной форме.

Квалифицированный исследователь предоставит непредвзятый анализ, опирающийся как на синтез большого числа источников, так и на собственные профессиональные знания. Термин «исследование» в парламентской среде имеет другую, чем в научной среде, трактовку. Академическое исследование сообщает результаты серии предварительно проведенных опытов, исследований или длительных усилий по поиску истины или изучению общественных отношений с целью расширения знаний и понимания изучаемых проблем. Исследование для парламентских целей имеет прикладной характер и призвано привлекать значительный объем существующих знаний, затем синтезировать их и облекать в форму, удобную для занятых парламентариев с целью найти решение определенной проблемы. Хотя у многих специалистов может вызвать сомнение правомерность применения термина «исследование» к описанному процессу. «Политический анализ» - это альтернативный термин, который часто употребляется, и который дает более точное определение сути данного процесса. На самом деле, термины «исследование» и «исследователь» широко используются, так что мы и дальше будем их применять. Парламентский исследователь действует как информационный «посредник», постоянно просматривая информационный массив и находя материалы и концепции, проливающие свет на природу социальных и политических проблем, он облекает их в форму, более удобную для использования в законодательном органе. «Исследователь-посредник» сближает мир идей с миром действий. Он должен быть как бы двуязычным – владеть одинаково хорошо языком науки и политики. Исследователь также должен уметь анализировать любые подходы, предлагаемые в качестве решения какой-то социальной проблемы, и излагать эти разные подходы в политически нейтральной манере. Исследователь-посредник должен отдавать себе отчет в том, что зачастую материалы, появляющиеся в средствах массовой информации, далеки от реального знания и понимания сути обсуждаемой проблемы. Он должен понимать, что даже если дискуссия является информационно необоснованной, она все равно способна задать тон парламентским дебатам, и что политики зачастую весьма подвержены влиянию броских заголовков в текущих средствах массовой информации. Парламентский исследователь должен это учитывать и готовить непредвзятые материалы, которые демонстрируют реальное понимание предмета.

Исследователь также должен учитывать, что у парламентариев всегда мало времени, и они, как правило, устанавливают очень сжатые сроки выполнения запроса, которые могут быть абсолютно неприемлемы в других научных сообществах. Исследователю необходимо понимать, что он или она должен действовать как агент, помогая законодательному органу получать и использовать информацию, необходимую для ведения правильной государственной политики. Примечательно, что процесс формирования государственной политики не заканчивается принятием отдельного закона. Все больше парламентарии интересуются тем, как законы претворяются в жизнь, как они работают, и насколько решают проблемы, которые были призваны решать. Ориентированный на практическое применение, политический анализ, в сравнении с академическим исследованием, больше концентрируется на вопросах практического внедрения законов. Политические ограничения также играют в этих исследованиях более важную роль, чем в академических.

Концепция оказания помощи парламенту в осуществлении эффективной государственной политики вовсе не означает, что в результате работы исследовательской службы должно появиться какое-то единое «исследовательское» видение той или иной проблемы. Парламентская исследовательская служба не должна уподобляться парламентским структурам, призванным изучать актуальные проблемы и давать соответствующие рекомендации, ведь у членов парламента могут быть разные взгляды на ту или иную проблему, и они могут пользоваться или нет услугами исследовательской службы для поддержки своих взглядов. Наиболее очевидными в этой связи в большинстве парламентов являются расхождения между проправительственными и оппозиционными партиями. Партии, поддерживающие правительство, будут искать свидетельства в пользу проводимой политики действующей власти, в то время, как оппозиционные депутаты будут нацелены на выявление ошибок и просчетов правительства или на поиск альтернативных политических решений. Но разделение депутатов по партийной принадлежности не единственная особенность работы в парламенте, о которой стоит помнить исследователю. В случае, когда избиратели заинтересованы в альтернативной политике, депутаты не всегда по всем вопросам поддерживают политику своей партии. Это также может касаться проблем крайне противоречивого социального и морального характера, где противоречия не носят политической окраски. В других случаях может существовать широкий консенсус между политическими партиями в отношении стратегического направления политики, но с дискуссиями по поводу оптимальных путей ее реализации. Во всех этих ситуациях парламентарии могут прибегать к помощи исследовательской службы.

Чтобы работать максимально эффективно, исследовательская служба должна иметь междисциплинарный характер. Многие политические проблемы просто не могут быть решены в рамках одной политической дисциплины. Например, для формирования политики в области искоренения преступности необходимо участие юристов, а если, например, к решению указанной проблемы не будут привлечены специалисты в области образования или экономисты, то, безусловно, работа исследователей окажется менее эффективной. Она также будет неэффективной, если не будет учитываться политический контекст, соответствующий политическим принципам действующей власти. Парламентская исследовательская служба может не обладать достаточными ресурсами для обеспечения междисциплинарной ширины и глубины исследований, необходимых современному парламенту. В таких случаях можно использовать внешние ресурсы, то есть прибегать к помощи внепарламентских служб для подготовки ответа на запрос. Но этот прием работает только в случае, если привлеченная организация понимает специфику потребностей парламентариев и скоростной темп их работы.

Продукты исследовательской службы

Эффективная парламентская исследовательская служба должна быть как проактивной, так и реактивной, т.е. она должна как предугадывать информационные потребности парламентариев, так и удовлетворять их запросы. Другими словами, деятельность службы должна представлять собой комбинацию подготовки исследовательских продуктов, доступных всему парламенту, с удовлетворением индивидуальных запросов депутатов (подробнее об этом говорится в Главе 5). Еще одной важной формой деятельности является поддержка комитетов парламента путем предоставления им необходимой информации и исследований. В некоторых парламентах это является основной составляющей работы исследовательской службы, в других – этому виду деятельности не придается большого значения. Но, в целом, за последние годы эта деятельность активизировалась.

Несколько вещей обеспечивает предвосхищение потребностей: Это означает, что исследователям должны быть известны основные положения законопроектов, запланированных к обсуждению в парламенте, а также другие политические проблемы, которые могут быть вынесены на публичное обсуждение. Это могут быть проблемы, включенные правительством в повестку дня, как и те, которые парламент вынужден принять к рассмотрению, например, под давлением средств массовой информации, и в результате этого давления реагировать на них. Чтобы давать адекватные ответы на возникающие проблемы, исследователи должны обладать глубокими знаниями своего предмета и широкими возможностями доступа к ключевым источникам информации, равно как и иметь широкие связи среди официальных лиц и специалистов, работающих в той же политической сфере. Это помогает исследователям готовить материалы, к которым существует широкий доступ парламентариев. Характер этих материалов может отличаться в зависимости от парламента, и одна и та же исследовательская служба может готовить различные виды документов для удовлетворения различных потребностей. С одной стороны, это могут быть серьезные научные документы, содержащие анализ предпосылок к созданию и основных положений отдельного законодательного акта или какой-то актуальной политической проблемы. С другой и – короткий справочный материал по той или иной актуальной теме, составленный в формате «Вопросы, которые часто задают». Подготовленные материалы могут быть изданы в печатной форме, или представлены в парламентском Интранете в электронном виде, но чаще их готовят в обоих форматах.

Реактивная часть работы службы включает удовлетворение индивидуальных запросов парламентариев. Формы и объемы этой работы достаточно разнообразны и зависят от полномочий парламента. Диапазон этих форм простирается от подготовки солидных материалов по политическому вопросу, в котором заинтересован отдельный депутат, до коротких справок для возможных выступлений депутата в средствах массовой информации или помощи в решении проблем его избирателей.

За последние годы во многих парламентах произошел сдвиг в соотношении видов работы исследовательской службы в сторону увеличения доли проактивной деятельности. Можно назвать много причин, но наиболее весомой, все-таки, будет появление в большинстве парламентах внутренних информационных сетей, и, конечно, развитие Интернета. Если в парламенте есть Интранет, библиотечная и исследовательская службы активно стремятся быть в нем широко представленными путем размещения своей продукции, делая ее, таким образом, общедоступной. Это означает, что парламентарии, их помощники и консультанты могут самостоятельно найти ответы на свои вопросы в материалах, представленных в парламентском Интранете, не прибегая к индивидуальным запросам. Размещение материалов исследовательской службы в Интернете может быть полезным в тех случаях, когда депутаты и их персонал не имеют доступа к внутренней информационной сети. Кроме того, это может рассматриваться как вклад в общественные дискуссии.

Тем не менее, не следует переоценивать значение этого сдвига, о чем шла речь в главе 5. Успех парламентской исследовательской службы всегда зависел от общего уровня компетентности и опыта сотрудников. И эта компетентность – в головах у людей. Исследовательские службы по-прежнему формируют коллекцию материалов, призванных обеспечить быстрый доступ к нужным источникам, как в печатной, так и электронной форме. Они также сохраняют и систематизируют ранее подготовленные материалы с тем, чтобы их, в случае необходимости, можно было бы повторно использовать или обновить. А вот что действительно изменилось, так это то, что сегодня исследовательской службе намного проще реализовывать свою компетентность в форме письменных материалов, доступных любому пользователю Интранета, что является максимально выигрышным для пользователей библиотеки. Также очень важно, чтобы библиотечные службы знали о появлении новых ресурсов для удовлетворения потребностей пользователей.

Но есть и обратная сторона этого явления. Поскольку материалы исследовательской службы теперь легко доступны через Интранет, персональное общение между депутатом (или его помощниками) и исследователями сокращается. При этом возникает риск того, что исследователи и другие работники аппарата будут хуже осведомлены о потребностях парламентариев из-за сокращения прямых контактов с ними. Исследователи могут тратить уйму времени на подготовку материалов, не отвечающих потребностям депутатов. Вопрос понимания и оценки потребностей пользователей более подробно рассмотрен в Главе 9, но здесь и сейчас скажем, что решение этой проблемы предполагает постоянный мониторинг использования размещенных в Интранете материалов, и проведение периодических исследований потребностей пользователей.

Организация

Исследовательские службы настолько отличаются по размеру, что практически невозможно выработать унифицированные нормы их организационной структуры. Понятно, что исследовательской службе со штатом в 100 человек важнее подумать о своей организационной структуре, чем той, в которой работает один или два исследователя. Организационная структура также зависит от того, находится ли исследовательская служба в одном подразделении с библиотечно-информационной службой, и насколько их деятельность интегрирована. Тем не менее, есть несколько общих принципов, которые необходимо применять при формировании исследовательской службы. Опираясь на свой опыт работы с рядом новых парламентов, Элли Валентайн¹³ предложила, что поскольку не существует волшебной формулы расчета необходимого для эффективной исследовательской службы числа сотрудников, факторами, которые необходимо учитывать при определении оптимального объема службы, могут быть общее число депутатов, количество комитетов и численность вспомогательного штата депутатов и комитетов. Можно сказать, что рациональным является соотношение один исследователь к пяти депутатам или один к десяти и один исследователь на один комитет, хотя способность исследователей эффективно удовлетворять потребности депутатов стоит во главе угла. Новой исследовательской службе лучше начинать с двух-трех квалифицированных сотрудников, которые смогут своей работой заслужить авторитет службы, а со временем постепенно увеличивать штат для удовлетворения растущих потребностей. Это куда лучше, чем создать службу со штатом, рассчитанным по формуле, и иметь большое количество людей, просто занимающих место, сотрудников, не способных работать на необходимом уровне и требующих постоянного внимания руководства.

Исследовательские службы работают лучше, если в их составе есть несколько небольших рабочих групп, специализирующихся в рамках взаимосвязанных дисциплин, например, в экономике или социологии. С другой стороны, существует риск, что эти группы могут

¹³ Частная беседа, состоявшаяся в 9-го ноября 2008 года

превратиться в независимые, изолированные формирования. Это имеет особое значение сейчас, когда, как было указано выше, все большее количество политических проблем взаимосвязаны между собой.

Исследователь должен обладать, с одной стороны, библиотечными навыками (организация, систематизация и поиск информации), с другой стороны, он должен иметь аналитические способности, уметь письменно излагать свои мысли, а также обладать обширными знаниями в области своей специализации. Библиотечная и исследовательская службы должны тесно сотрудничать, независимо от организационной структуры аппарата парламента. Но это происходит не всегда, и случаи напряженности в отношениях этих двух служб не редки, но далеко не неизбежны. Важнейшим для обеих служб является максимально эффективное использование всех имеющихся ресурсов для качественного обслуживания парламентариев.

ГЛАВА 8

Обеспечение качества

Парламентарии в значительной степени зависят от информации, и поскольку парламентские и общественные дебаты должны проводиться на высоком уровне, а депутаты призваны эффективно выполнять свои законодательные и контролирующие функции, им необходима высококачественная информация и аналитика. В этой главе делается попытка установить стандарты процесса отбора информации и предоставления ее клиентам. За этим следует несколько соображений о том, в чем состоит качественное обслуживание.

Отбор информации

Для парламентских библиотек всегда важной проблемой является отбор серьезной и авторитетной информации. В доэлектронную эру в средствах массовой информации тоже было достаточно неправдивой информации (газеты, например, полагались на слухи и непроверенную информацию). Но сегодня «существует целое море дезинформации»¹⁴. Нет недостатка в информации; проблема состоит в том, чтобы ее оценить и отделить заслуживающую внимания информацию от бесполезной.

В последние годы возросло давление на парламентариев, и требования к ним стали жестче. Усиливается давление лоббистов, еще пристальнее стало внимание средств массовой информации, возрастают требования избирателей. Парламентарии же, в свою очередь, повышают требования к предоставляемым им услугам.

В то же время, использование ИКТ дало возможность круглосуточного доступа к электронным ресурсам. Любой, имеющий доступ к Интернету, может самостоятельно получить ответ на свой вопрос в любое время дня и ночи. Число электронных пользователей растет, и они имеют доступ к информации не только с помощью ноутбуков или стационарных компьютеров. Все большее число портативных мобильных устройств обеспечивают информационный контент, и их активно используют парламентарии, работа которых также становится все более мобильной. Депутаты и их персонал все чаще самостоятельно ищут и находят ответы на свои запросы, и для этого им совсем не обязательно посещать парламентскую библиотеку. Эти инновации также приводят к конкуренции со стороны других поставщиков информации. Парламентские библиотеки и исследовательские службы все чаще применяют маркетинговые стратегии для повышения своей конкурентоспособности.

Столь резкий скачок в увеличении объема информации дает основание предположить увеличение в этом массиве доли материалов сомнительного качества. Появление электронных информационных ресурсов и Интернета повысило доступность информации. А это, в свою очередь, дало возможность удовлетворять запросы, ответы на которые невозможно было найти в печатных материалах или которые раньше выполняли с привлечением ресурсов специализированных библиотек. Чем стремительнее растет объем информации, тем больше сомнений вызывает ее качество, надежность, правдивость и достоверность. Увеличение количества информации не обязательно вызывает улучшение ее качества. Интернет легкомысленно используется как первоочередной ресурс; ложные утверждения подхватываются поисковыми системами и распространяются дальше другими пользователями. Даже научные издания не лишены публикаций о фальшивых

¹⁴ Эта фраза и многое из изложенного в этом разделе взяты из доклада «Стандарты качественной информации: плавание в море дезинформации», который представила Донна Шидер 18-го октября 2005 года на Конференции ИФЛА, в Осло. <http://www.ifla.org/IV/ifla71/papers/192e-Sheeder.pdf>

исследованиях, а торговые организации используют объективные исследования, но для достижения своих целей исключают из них данные, не отвечающие их интересам. Появление новых форм коммуникации означает, что предстоит оценивать большой объем информации. Поток дезинформации может увеличиваться, и в нем может остаться незамеченной важная, правдивая информация, поэтому парламентским библиотекам нужно искать способы обеспечения постоянного доступа к заслуживающей доверия информации.

Основной функцией информационного специалиста является оценка и отбор информационных ресурсов. На что мы должны обращать внимание, оценивая информацию, необходимую законодателям? Качественная информация – это та, которой можно доверять. Это означает, что она отвечает следующим характеристикам:

- авторитетная, вызывающая доверие
- актуальная
- точная
- объективная
- отвечающая потребностям клиента.

Рассмотрим детальнее каждую из характеристик.

Авторитетная. Согласно толковому словарю это значит официальная, надежная, так как исходит от эксперта или специалиста в этом вопросе. Вопросы, которые необходимо задавать для определения достоверности информации включают:

1. *Является ли она официальной?* Для некоторых видов информации (таких как тексты законов или правительственная статистика) важно, чтобы информация поступила из официального источника или от признанного в этом вопросе авторитета.
2. *Это первичный или вторичный ресурс?* Является ли материал оригинальным произведением или он рецензирует работы других авторов?
3. *Квалификация автора.* Какова репутация автора? Есть ли упоминания о нем в авторитетных источниках? Для организаций – каковы их достижения? Размещена ли достоверная информация на их сайте в разделе «О нас»?
4. *Документационное сопровождение.* Снабжен ли материал списками и ссылками к цитируемым документам, которые доступны для ознакомления и проверки?

Актуальность. Является ли информация актуальной? Веб-сайты с устаревшим содержанием представляют проблему для тех, кто старается оценить информацию. Как пользователи, мы должны знать, когда последний раз обновлялся контент сайта, и сообщать эту информацию нашим клиентам. Если же сайт обеспечен устройством, автоматически устанавливающим сегодняшнюю дату, становится сложнее следовать этому стандарту. Следует также быть осторожными со словами «недавно» или «на прошлой неделе», использование которых может вызвать путаницу.

Точность. Слово «точность» характеризует исчерпывающую информацию, которую невозможно опровергнуть. В наше время постоянной спешки вполне возможно появление на сайте непроверенной информации. Можно ли подтвердить информацию с помощью

альтернативного источника? Электронный формат информации вовсе не гарантирует ее достоверность.

Объективность. Объективная, непредвзятая информация является главным стандартом качества в парламентских библиотеках. Важно, чтобы отобранные статьи и монографии носили объективный, сбалансированный характер или, если они отстаивают определенную точку зрения, чтобы это было очевидно. Для того, чтобы полно и всесторонне осветить проблему, желательно представить ряд точек зрения по ней. На сайтах корпораций и групп интересов обычно высказывается собственная, персональная точка зрения, что необходимо принимать во внимание и о чем необходимо упоминать. Блоги также следует использовать осмотрительно, поскольку они, как правило, очень тенденциозны и выражают только субъективную точку зрения их автора.

Соответствие запросам клиента. При отборе всегда важно помнить, что как бы ни был совершенен материал во всех отношениях, определяющей является его полезность для клиента. Может случиться, что безупречный научный труд не принесет большой пользы парламентариям, которые не имеют достаточно времени, чтобы его прочесть.

Предоставление информации

Мы рассмотрели несколько критериев оценки качества материала для последующего использования в деятельности парламентской библиотеки. В этой части главы мы определим критерии качества для процесса предоставления информации пользователям. Мы сосредоточим свое внимание на письменной информации, но эти общие принципы применимы к любым формам, в которых информация может предоставляться пользователям.

Точность и объективность. Содержание должно быть точным и достоверным, с использованием ряда источников, с учетом уже установленных критериев для отбора материала и обеспечения его ценности. Не следует особо увлекаться вторичными источниками, а также необходимо дать перечень использованных для подготовки материала источников. Если используются цитаты или статистические данные, важно, чтобы они были точными. В принципе, пользователь должен иметь возможность проверить утверждения, взятые из определенных источников, путем обращения к этим источникам, если он этого хочет. Кроме того, информация должна быть сбалансированной и учитывать критерии объективности, представленные в предыдущей части главы.

Представление. Задача состоит в том, чтобы предоставлять ответы в форме, которая позволяет пользователю понимать содержание. Это значит, что:

- Форма подачи материала должна облегчать пользователю усвоение и использование полученной информации. При систематизации материала необходимо руководствоваться определенной логикой и плавно вести читателя от одного пункта повествования к другому.
- Текст должен быть четким и ясным, в нем следует максимально избегать жаргонных слов и выражений. Если все-таки возникает необходимость использования жаргонных слов или специальных терминов, нужно объяснять их значение.
- Следует максимально избегать грамматических, орфографических или топографических ошибок. Даже незначительные ошибки могут повлиять на понимание текста читателем. В целом, наличие значительного количества мелких ошибок может подорвать доверие читателя к достоверности всего текста.

Своевременность. Сжатые сроки выполнения запроса являются доминирующим фактом работы парламентских библиотек, что продиктовано динамичным, полным экстремальных нагрузок, стилем жизни депутатов. Очень важно, чтобы эти сроки соблюдались, иначе выполненная работа может оказаться бесполезной. Например, информация окажется бесполезной, если она была нужна для использования в дебатах во время пленарного заседания, а поступила к парламентариям после их окончания. Желательно, чтобы сроки выполнения работы обсуждались на этапе приема запроса. Это означает, что необходимо выяснить, для каких целей нужна информация. Если выполнение запроса не приурочено к какому-то конкретному событию, например, к дебатам, можно обсудить продление срока его выполнения (если в работе одновременно находится много других срочных заданий). Но это необходимо делать заранее, а не тогда, когда прошел оговоренный срок предоставления запроса. Всегда желательно обсуждать сроки выполнения запроса конкретно, избегая формулировок типа «как можно быстрее», так как разные люди могут подразумевать под такими формулировками разные сроки.

Соответствие цели. Когда поступает запрос, всегда желательно выяснить цель поиска информации. Это поможет подготовить ответ, максимально отвечающий цели запроса. При подготовке общедоступных информационных продуктов следует помнить, что они создаются не для написания статьи в научный журнал или не для участия в академическом семинаре, а для использования парламентариями, имеющими всегда дефицит времени. Это не означает, что в таких материалах будут занижены стандарты качества, а просто информация будет представлена таким образом, чтобы ее было легко воспринимать людям, ограниченным во времени.

Заключение

Желательно, чтобы парламентская исследовательская служба уделяла серьезное внимание вопросам качества обслуживания во всех его проявлениях. Хотя любая исследовательская служба стремится уделять внимание вопросам точности предоставляемой информации и способам ее подачи, существует ряд специфических факторов, которые необходимо принимать во внимание в информационно-исследовательском обслуживании парламентариев. Многие из этих факторов обусловлены высокой степенью публичности клиентов службы и большой вероятностью возникновения у них проблем в случае использования неточной информации. Парламентские библиотечно-исследовательские службы должны серьезно думать над тем, как предоставить качественные услуги и какими ресурсами они для этого должны располагать. Желательно, чтобы сотрудники службы понимали, что в этом контексте требуется и от них. Полезно было бы разработать свод «стандартов качества», который являлся бы руководством к действию.

ГЛАВА 9

Информирование пользователей и понимание их потребностей

Мы уже обсуждали в Главе 5 важность четкого понимания реальных потребностей пользователей при удовлетворении персоналом библиотеки запросов отдельных депутатов. В данной главе мы более подробно остановимся на анализе потребностей пользователей и на вопросе их обучения: коротко говоря, эта глава о том, как правильно продвигать библиотечные услуги. Когда было опубликовано первое издание этой книги, идея рекламы библиотечных услуг была абсолютно чуждой – и даже сейчас, возможно, она является таковой для тех, кто не приемлет идею заимствования концепций из сферы бизнеса и коммерции и применения их в абсолютно другой сфере деятельности, связанной с парламентскими библиотеками.

Тем не менее, в основе концепции рекламы библиотечных услуг лежат следующие положения:

- Понимание потребностей пользователей
- Создание продуктов, которые удовлетворяют эти потребности
- Помощь клиентам в умении разобраться в том, какие продукты им предлагаются, и как они могут получить к ним доступ – в данном контексте «обучение пользователя».

Депутаты (и другие пользователи парламентских библиотек, такие как помощники депутатов), формируют весьма специализированную потребительскую группу с особыми информационными потребностями, как было сказано в Главе 2. Они также имеют доступ к большому количеству источников информации, кроме ресурсов парламентских библиотек, отсюда и возникает необходимость четко донести до их сознания сведения о месте и роли библиотеки. Неумение понять и проанализировать потребности пользователей несет для библиотеки риск остаться на обочине: пользователи, которые чувствуют, что библиотека не удовлетворяет их потребности, или те, которые не знают, какие услуги могут быть им предоставлены, скорее всего, будут обращаться за помощью куда-то еще. Важно, чтобы библиотека постоянно проводила анализ того, насколько предоставляемые ею услуги удовлетворяют потребности пользователей.

Хотя процессы изучения потребностей пользователей, разработки продуктов для удовлетворения этих потребностей и обучения пользователей концептуально являются отдельными процессами, на практике они часто пересекаются. Например, если библиотека проводит интервьюирование пользователей, то с его помощью она может, как понять потребности конкретного депутата, так и проинформировать его или ее о том, какие услуги предоставляет библиотека, и как их получить. Таким образом, хотя эти понятия и разделены, но те, кто ответственен за их внедрение, должны действовать гибко, чтобы одновременно получать информацию от депутатов и предоставлять ее им, когда возникает такая возможность.

Понимание потребностей пользователей

Для того чтобы понять потребности парламентариев, нужно понять стиль их жизни. Хотя и существуют различия в зависимости от страны проживания, удивительно, насколько много у них общего. Они испытывают нехватку времени и выполняют многочисленные функции, которые часто противоречат друг другу. Например, они могут работать одновременно в своем избирательном округе, в комитетах, в палатах парламента или в политической партии. Их могут приглашать для публичных докладов, выступлений в средствах массовой

информации и для написания статей. Часто парламентарии вынуждены выполнять работу в самые короткие сроки, и поэтому могут уделять внимание только наиболее приоритетным вопросам; и эти приоритеты постоянно меняются. Они часто действуют через посредников и часто находятся в центре общественного внимания. Они испытывают постоянную нехватку времени и перегружены информацией. Они, возможно, предпочитают получать информацию в устной форме, в то время как библиотекари и исследователи более склонны предоставлять письменные материалы. Но парламентарии также отличаются друг от друга в своих информационных потребностях и способах усвоения информации. Их потребности так же будут изменяться в зависимости от ситуации. Например, они вполне могут стремиться получить детальную и всеобъемлющую информацию по вопросу, в котором хорошо ориентируются. В других вопросах им будет достаточно выглядеть хорошо осведомленными, и потребуются только краткий обзор по теме, который они смогут легко и быстро усвоить.

Могут ли парламентские библиотеки анализировать потребности парламентариев в контексте того пространства, в котором депутаты ведут сложную и загруженную жизнь? Простых и быстрых рецептов решения этого вопроса не существует. И общих правил не существует, о чем свидетельствуют различия в потребностях парламентариев, зависящих от ситуации, и различия в предпочтениях в отношении способов получения и усвоения информации. Это только означает, что эта работа должна вестись постоянно. Существует потребность в прагматичном подходе и признании того, что нет единого подхода к анализу и пониманию потребностей пользователей. Тем не менее, ниже мы приведем несколько возможных подходов к этому вопросу:

- *Изучение стиля работы парламентариев.* Если персонал парламентской библиотеки не знает, как работают депутаты и с какими сложностями сталкиваются в своей каждодневной работе, то ему будет сложно создать информационную службу, которая удовлетворит их запросы. Это значит, что у сотрудников библиотеки должно быть понимание, выходящее за рамки учебников, в которых описывается роль законодательства в той или иной стране: понимание того, как каждый день наилучшим образом обеспечивать информацией парламентариев.
- *Изучение пользователей.* Многие парламенты проводят исследования своих пользователей на регулярной основе. Эти исследования могут предоставить полезную информацию о сильных и слабых сторонах той или иной деятельности информационной службы. Тем не менее, парламентарии могут уставать от таких исследований и участвовать в них не так активно, как хотелось бы. Очень сложно бывает получить глубокие ответы на вопросы исследования информационных потребностей депутатов, несмотря на то, что обычно работа парламентских библиотек оценивается высоко. В идеале такие исследования должны проводиться независимыми компаниями. Что являлось бы гарантией того, что исследование было правильно разработано и проведено объективно. Хотя ограниченное финансирование может и не позволить воспользоваться услугами независимой компании, но такой подход является наиболее правильным: ведь исследование должно быть тщательно разработано, потом опробовано на небольшой группе людей, для того, чтобы убедиться, что вопросы понятны респондентам, а ответы на них дадут возможность получить полезную информацию.
- *Беседы с парламентариями.* Правильно построенные интервью с депутатами могут помочь собрать более глубокие сведения в дополнение к общей информации, получаемой в ходе исследования их информационных потребностей. Их можно использовать как дополнительные методы для прояснения вопросов, не затронутых в исследовании. Они могут быть частью программы собеседований с

новыми пользователями; также с их помощью можно проверить, насколько качественно удовлетворяются пользовательские запросы. Также хорошей идеей может быть попытка поговорить с депутатами, редко или никогда не пользующимися услугами библиотеки, с целью понять, почему они этого не делают, и что должна сделать библиотека, чтобы они начали пользоваться ее услугами. Такие собеседования могут стать ответственной обязанностью сотрудника по связям с депутатами или частью занятий фокус-групп, которые проводит библиотека.

- *Специалист по связям с депутатами.* В некоторых парламентах существует схема работы, в соответствии с которой отдельные сотрудники являются основным контактным лицом для депутатов и их помощников. Такие сотрудники могут работать по-разному, но основной принцип заключается в том, что они являются контактным лицом для нескольких депутатов, особенно новоизбранных, чтобы ознакомить их с услугами библиотеки и узнать об информационных потребностях последних. В процессе работы с депутатами они должны стремиться удовлетворять их запросы и получать отзывы о предоставляемых услугах.
- *Стремление к осуществлению обратной связи.* В библиотеке должно существовать стремление к осуществлению постоянной обратной связи с депутатами и другими высокопоставленными пользователями. Нужно использовать для этого любые возможности: от формальных поводов (перечисленных выше) до неформальных – случайных встреч и незапланированных бесед в целях лучшего понимания потребностей пользователей.
- *Реагирование на отзывы пользователей.* Хорошей практикой является информирование потребителей о том, как библиотека реагирует на их отзывы; это дает возможность пользователям чувствовать, что их мнение для библиотеки очень ценно.
- *Будьте на виду.* Это особенно важно в случае, если библиотека или исследовательская служба расположена не вблизи палаты или других часто посещаемых депутатами структурных подразделений парламента. Организация присутствия библиотеки в этих местах в том или ином виде может оказать серьезную помощь библиотеке.

Создание продуктов, удовлетворяющих потребности пользователей

Эффективная программа анализа потребностей пользователей является отправной точкой для создания продуктов, отвечающих потребностям пользователей. В Главе 5 мы говорили о том, как сделать продукты и услуги доступными для пользователей, и, очевидно, что одним из основных факторов удовлетворения потребностей пользователей является доступность. Не имеют смысла продукты, которыми пользователь не может или не хочет пользоваться. Другими ключевыми факторами являются содержание и форма. Информация, поданная в форме, неудобной или непонятной для пользователей, не имеет смысла. Практика показывает, что обычно очень загруженные работой депутаты хотят получать информацию в простом и понятном для них формате, возможно, даже в устной форме, и удовлетворение этих потребностей иногда может представлять определенные сложности для сотрудников парламентских библиотек, особенно для имеющих академическое образование. В то же время другие депутаты ожидают углубленной информации по интересующим их вопросам, в которых они к тому же сами могут являться экспертами. Частью процесса изучения потребностей пользователей являются попытки получать отзывы депутатов о конкретных продуктах. Справки, выполненные в письменной форме, могут содержать вопросник об

оценке качества предоставленной услуги (хотя, скорее всего, вы получите не так много ответов, как хотелось бы). После предоставления информации по индивидуальному запросу необходимо выяснить посредством телефонного звонка или при личной встрече насколько полезной оказалась предоставленная информация. Нужно использовать любую возможность для получения информации о том, насколько полезными, по мнению депутатов, являются те или иные продукты, поэтому стимулирование получения отзывов от пользователей должно стать частью общей культуры библиотеки.

Обучение пользователя

В свое время уделялось недостаточно внимания вопросу обучения пользователей, т.е. процессу информирования читателей о доступных им услугах и о том, как наиболее эффективно этими услугами воспользоваться, например, в первом издании данного Руководства этот вопрос вообще не затрагивался. Тем не менее, сейчас этой теме уделяют большое внимание, о чем свидетельствуют регулярные дискуссии на различных международных встречах парламентских библиотекарей. (Например, семинар по этому вопросу, проведенный на конференции ИФЛА в Сеуле в 2006 году и описанный в Вестнике ИФЛА в разделе Библиотечные и исследовательские услуги для парламента в январе 2007 года).¹⁵

Причиной таких перемен стала информационная революция; и теперь парламентские библиотеки должны прилагать намного больше усилий, чтобы донести до пользователей сведения об уникальной роли, выполняемой ими. Эти перемены также стали результатом осознания многими парламентами того факта, что даже если услуги являются доступными и качественными, нет гарантии того, что депутаты будут ими пользоваться. Часто мы наблюдаем, что даже в активно работающих парламентских библиотеках существует большое количество потенциальных клиентов, которые не пользуются предлагаемыми услугами или делают это очень редко. Это может происходить потому, что они пользуются внешними источниками информации или не чувствуют потребности в предлагаемых услугах. Но практика показывает, что часто пользователи просто игнорируют возможности предлагаемых им услуг.

Не существует универсальных методов ни в процессе изучения потребностей пользователей, ни в процессе распространения информации об услугах. Правильным здесь будет прагматичный подход, который предусматривает использование любой возможности для достижения результатов. Некоторые из подходов, которые могут быть полезны изложены ниже:

- *Создание буклета или листовки с перечнем услуг библиотеки.* В нем нужно дать описание услуг и рассказать, как их получить. Также необходимо четко установить рамки предоставляемой услуги, чтобы исключить возможность избыточных ожиданий со стороны пользователей. (Глава 5). Такие буклеты должны быть доступны как в печатном виде, так и в электронном в парламентской сети. В дополнение к этому может быть произведено видео или DVD-презентация с демонстрацией предлагаемых услуг.
- *Ознакомительные программы для новых депутатов.* Многие парламента проводят ознакомительные программы для новоизбранных депутатов, и презентация библиотечных услуг может быть частью этой программы. Если такой программы не существует, то библиотека должна сама ее организовать.

¹⁵ <http://archive//VII/s3/news/s3-newsletter-Jan07.pdf>

- *Библиотечные экскурсии*, знакомящие с существующим набором услуг и объясняющие, как их получить. В данном случае сложно будет добиться того, чтобы депутаты посетили библиотеку в первоочередном порядке.
- *Презентации*. Они могут проводиться для избранных депутатов или на совещаниях до подведения итогов выборов.
- *Специалист по связям с парламентариями*. Этот пункт мы обсуждали в разделе об изучении потребностей пользователей. Эти специалисты играют ключевую роль в ознакомлении новоизбранных депутатов с перечнем услуг библиотеки, а также поддерживают в дальнейшем осведомленность депутатов о новых услугах.
- *Вестники, бюллетени, и т.д.* В этих изданиях (печатных или электронных) может сообщаться о новых продуктах и о других изменениях в перечне предоставляемых услуг.
- *Активный подход*. Так же, как и в случае, когда библиотека стремится получить отзывы пользователей, здесь нужно использовать любую возможность, чтобы донести до депутатов информацию о том, чем библиотека может быть им полезна.

Реклама библиотечных услуг должна проводиться на постоянной основе, с целью гарантированного соответствия библиотечных услуг потребностям пользователей и осознания депутатами того факта, что библиотека может оказать значительную помощь в их работе.

ГЛАВА 10

Потребности персонала

Как правило, все организации заявляют о том, что их сотрудники являются для них самым ценным активом. Они могут заявлять это независимо от того, как на самом деле относятся к своим сотрудникам и сколько усилий тратят на развитие персонала. Как же нам выйти за рамки клише и посмотреть, как на практике парламентские библиотеки должны подбирать, учить и развивать своих сотрудников? Цель данной главы проанализировать ответы на этот вопрос. Есть несколько переменных, от которых зависят ответы на эти вопросы:

- От того, о ком идет ли речь: об исследователях, информационных специалистах или других сотрудниках (таких как сотрудники ИКТ служб).
- От размера библиотечной/исследовательской службы. В маленькой библиотеке или исследовательской службе сотрудники выполняют более широкий набор функций, чем в службе с большим количеством сотрудников, которая может позволить себе более узкую специализацию персонала.
- От функциональных особенностей службы. Хотя существует основной набор услуг, которые оказывает большинство, если не все парламентские библиотеки и исследовательские службы, тем не менее, некоторые библиотеки выполняют специфические функции (такие, как ИКТ услуги), которые требуют наличия сотрудников с определенной специализацией.

Подбор персонала

Сотрудники парламентских библиотек работают в высоко политизированной среде. Поэтому, кроме того, что они должны обладать соответствующими квалификацией, навыками и отношением к работе, они еще должны хорошо разбираться в политических процессах. Именно по причине высокой политизации парламентской среды, существует опасность того, что в подборе персонала политические мотивы будут играть свою роль. Это создает угрозу независимой и нейтральной позиции, которая должна быть положена в основу работы парламентской библиотеки. Если такое встречается, то библиотека утрачивает свою роль независимого и беспристрастного эксперта. Сотрудники часто имеют свои политические убеждения и взгляды. Это является естественным до тех пор, пока существует понимание того, что личная политическая позиция сотрудника не должна влиять на его работу.

Таким образом, библиотека должна подбирать персонал без участия политиков, их сотрудников или политических партий. Политики, как мы упоминали ранее, играют важную роль в парламенте, касается это отдельных депутатов или политических партий, но в то же время информация, которая предоставляется парламенту, должна быть политически нейтральной. Важно, чтобы сами парламентарии понимали, что процесс подбора персонала должен быть организован так, чтобы исключить любое возможное давление с их стороны. Требование быть политически нейтральными касается как сотрудников библиотеки, так и сотрудников всего парламента. Соппротивление политическому давлению в некоторых парламентах является нелегкой задачей, главное, чтобы все понимали важность сохранения такого баланса. Необходимо прикладывать определенные усилия для того, чтобы убедить депутатов и высшее руководство в необходимости сохранять политический нейтралитет во имя поддержания репутации библиотеки.

Какими же качествами должны обладать потенциальные сотрудники парламентской библиотеки? Некоторые требования, конечно же, зависят от характера работы: если это должность библиотекаря, то потенциальный кандидат должен иметь высокую профессиональную и техническую квалификацию. Если это экономист, работающий в исследовательской службе, то мы ожидаем высокий профессиональный уровень и наличие знаний в соответствующей области. Хотя специальные знания и квалификация тоже важны, но они являются, скорее базовыми требованиями для кандидатов на определенные позиции. Кроме этого, необходим еще целый ряд навыков и умений в зависимости от позиции, на которую мы подбираем кандидата. Требования к сотрудникам будут зависеть от специфики работы парламента, но люди, занимающиеся подбором персонала, должны заранее определить, какие умения и навыки нужны для той или иной позиции, чтобы подбирать кандидатов в соответствии с этими характеристиками. Например, аналитик исследовательской службы должен обладать следующими характеристиками:

- *Диплом о высшем образовании и серьезное знание в той области знания, в которой будет работать сотрудник.* Сотруднику необходимо иметь хорошее образование, поскольку это высоко интеллектуальная работа. Уровень специальных знаний, которые стоит ожидать от кандидатов, зависит от размера исследовательской службы. Большая библиотека может нанять, например, специалиста по иммиграционному законодательству или по вопросам защиты окружающей среды, в то время как маленькая служба этого делать не будет. Можно нанять юриста или экономиста, но, учитывая широкий круг вопросов, в которых должен ориентироваться потенциальный сотрудник, такая узкая специализация может быть не нужна. Также стоит помнить о том, что для человека с высоким интеллектуальным уровнем и с набором качеств, необходимых для этой работы, не составит труда приобрести соответствующие специальные знания в процессе работы. Тем более, что законодательство не стоит на месте, и сотрудники исследовательских служб, в любом случае, должны постоянно держать руку на пульсе этих изменений.
- *Понимание политического процесса, роли парламента и специфики работы депутатов.* Каким бы профессиональным не был сотрудник, если он не ценит труд депутатов, он вряд ли сможет в полной мере удовлетворить их потребности.
- *Сильные исследовательские и аналитические способности,* которые позволяют собирать материал из разных источников, перерабатывать сложную техническую информацию и определять ключевые моменты, которые, скорее всего, будут интересны парламентариям.
- *Умение общаться,* чтобы они могли коротко и ясно донести до парламентария суть того или иного вопроса, независимо от того, является ли депутат в нем экспертом или нет. Каким бы качественным не было исследование, в нем не будет смысла, если сотрудник не сможет представить его в понятной и удобной для парламентариев и их сотрудников форме. Важны как письменные, так и устные навыки общения, поскольку, как мы уже упоминали, депутаты часто склонны воспринимать информацию в устной форме, в то время как исследователи привыкли к письменной форме подачи информации.
- *Умение организовать свое время и выполнять запрос в установленные сроки.* Информация, которая нужна была парламентария для участия в дебатах, не имеет смысла, если предоставлена после того, как дебаты уже прошли. Аналитики должны уметь расставлять приоритеты в своей работе с тем, чтобы в короткие сроки выполнять наиболее срочные задачи. Для некоторых людей с опытом работы в академической сфере это может быть сложно.

- *Умение работать в команде и навыки межличностного общения*, чтобы помогать другим членам команды в их работе, выходить за рамки своей специализации и овладевать в случае необходимости новыми знаниями. Всегда существует риск того, что аналитики замкнутся в рамках своей специализации, и не будут участвовать в командной работе. В зависимости от политической конъюнктуры постоянно происходит увеличение или уменьшение объёма работы на том или ином направлении, исследовательские службы должны уметь перестраивать деятельность персонала в соответствии с изменением объёма работы на разных направлениях. Как мы отмечали ранее, хорошие аналитики всегда готовы приобретать новые профессиональные навыки, конечно, при том условии, что они имеют другие необходимые для этой работы качества.
- *Умение адаптироваться к новым условиям*. За последнее десятилетие мир информации существенно изменился (как сказано в Главе 1). С момента первой публикации этой работы в 1993 году произошли огромные перемены. Некоторые исследователи, которые долго работают в этой сфере, не хотят приспосабливаться к новым реалиям, поэтому так важно подбирать сотрудников, которые обладают высокой адаптивностью.

Информационный специалист должен обладать иным набором характеристик, но отдельные элементы будут совпадать. Так же, как и для исследователей, для этих специалистов важными являются коммуникационные навыки, умение работать в команде, понимание политического процесса, умение расставлять приоритеты, выполнять работу в установленные сроки, понимание особенностей работы депутатов и умение адаптироваться к новым условиям. Другие необходимые навыки зависят от специфики их работы:

- Умение быстро и эффективно находить информацию в базе данных, используя соответствующие поисковые стратегии.
- Умение отбирать, систематизировать и классифицировать информацию, чтобы ее можно было правильно хранить и впоследствии легко находить. Позднее эта информация может понадобиться другим информационным специалистам, депутатам или (скорее всего) их помощникам или аналитикам.
- Хорошее знание информационно-коммуникационных технологий и их роли в хранении и поиске информации, а также умение адаптироваться к новым реалиям этой быстро развивающейся отрасли.

Для других сотрудников также будет важным умение общаться с парламентариями и адаптироваться к новым условиям работы. Другие критерии должны разрабатываться, исходя из профессиональных задач.

На какую позицию не искали бы сотрудника, необходимо подходить к этому очень ответственно. Процесс подбора должен быть честным, открытым, без дискриминации кандидатов. Необходимо решить, проводить ли только собеседование или предложить кандидату письменный тест либо дать ему специальные задания, например, сделать устное сообщение на определенную тему. Каким бы ни был подход к проведению отбора, он должен обеспечить возможности для получения наиболее полной картины о знаниях, навыках и умениях кандидата.

Обучение персонала

Существуют некоторые особенности в процессе обучения персонала парламентской библиотеки. Как любых новых сотрудников, их необходимо будет ввести в курс дела, а по прошествии некоторого времени, они должны будут повышать свою квалификацию. Тренинги, необходимые для сотрудников парламентской библиотеки должны включать следующую информацию:

- *Как работает парламент.* Некоторые новые сотрудники уже будут иметь эти знания, но не все; и даже те, которые знают, получают много интересной информации, учитывая, что сведения они будут получать от человека, непосредственно работающего в этой сфере.
- *Административная структура парламента.* Это поможет новым сотрудникам осознать роль библиотеки в контексте работы всего парламента, лучше понять работу других сотрудников, включая тех, с кем им придется плотно общаться, и тех, к кому они смогут обратиться в случае возникновения проблем.
- *Структура библиотеки и исследовательской службы и функции отделов.* Это особенно важно для больших библиотек или там, где библиотека и исследовательская служба находятся в разных подразделениях. Это необходимо, поскольку команды, которые работают отдельно, не имеют достаточно знаний о работе друг друга, а соответственно не понимают, с какими проблемами сталкивается каждая из них в процессе своей деятельности.
- *Рекомендации по поддержанию связей с депутатами.* Немногие люди, которые приходят работать в парламент, имеют предварительный опыт общения с депутатами, и некоторых эта перспектива может даже пугать. Достаточно сложно сохранять баланс между оказанием качественных услуг и отказом удовлетворять неуместные или бессмысленные запросы.
- *Коммуникационные навыки.* Это особенно важно для исследователей, но имеет отношение и к другим сотрудникам. Депутаты, как правило, не склонны читать длинные и сложные материалы, которые готовят многие исследователи, особенно имеющие опыт работы в академической сфере. Далеко не всем работникам присуще умение просто и коротко излагать сложную информацию и структурировать ее таким образом, чтобы внимание читателя останавливалось на основных моментах. Кроме того, депутаты часто предпочитают получать информацию в устной форме, соответственно важно развивать у сотрудников коммуникационные навыки.
- *Политическая объективность.* В литературе, посвященной работе персонала, уделяется внимание этому вопросу, но он также должен быть частью ознакомительной беседы с новыми сотрудниками.

Развитие персонала

Процесс обучения персонала не должен восприниматься как разовая процедура при приеме на работу. Сотрудникам необходимо постоянно совершенствовать свои навыки и умения. Этого можно достигать путем перевода сотрудников из одного отдела в другой, также сменой видов деятельности, а также путем введения ротационных схем. Такой подход может не понравиться сотрудникам с узкой специализацией, но для них это хороший способ узнать, как работает библиотека в целом. Также, если возможно, необходимо поощрять

сотрудников к овладению новыми специальностями, особенно подкрепленными соответствующими сертификатами. В первую очередь, такими нужными специальностями являются библиотековедение и информатика, но также речь может идти о повышении своей квалификации как исследователя. Для этих занятий сотрудник может брать отгулы. Кроме этого (возможно, с условием, что человек потратит часть своего личного времени), если позволяет бюджет, библиотека должна всячески поддерживать сотрудников, овладевающих новыми знаниями – например, возмещать стоимость учебников или давать отгулы для учебы. В случае если одновременно обучается много сотрудников, необходимо заранее установить ограничения по количеству людей, которым будет предоставляться та или иная помощь в обучении в данный период времени. Если нет возможности давать сотруднику отгулы, то можно отправить его в отпуск на время обучения, с тем чтобы в этот период его замещал другой сотрудник. Такие подходы требуют дополнительных усилий со стороны руководства, но эти усилия всегда вознаграждаются повышением уровня мотивации и знаний сотрудников.

Возможно, в самом парламенте существуют регулярные программы оценки персонала. Такие программы помогают сотрудникам понять ожидания руководства, а также с их помощью можно поощрять сотрудников за хорошую работу и мотивировать в случае неудач. Если возникла потребность применить дисциплинарное взыскание или уволить сотрудника, то сведения, полученные в ходе программ оценки работы сотрудников должны подтвердить необходимость такого шага. Если в парламенте нет практики осуществления таких программ, библиотека может разработать свои. В любом случае, получение регулярной обратной связи необходимо: большинство сотрудников стремится работать хорошо, но им необходима оценка их деятельности, чтобы они могли работать на пике своих возможностей.

ГЛАВА 11

Парламентские ИКТ и библиотеки

В этой главе рассматривается политика использования в парламентах информационно-коммуникационных технологий и потенциальная роль библиотеки в этом отношении, а также возможное содержательное наполнение внутренних и внешних парламентских сетей. Также анализируются новые возможности использования инструментов Веб 2.0 для коммуникации как в рамках библиотеки, между библиотекой и ее пользователями, так и для общения парламентариев с гражданами.

В данном руководстве постоянно подчеркивается, что внутренняя парламентская сеть (Интранет) является ключевым средством доступа к информации, материалам исследовательских служб и парламентской документации. Библиотечно-информационный персонал должен обладать навыками управления содержательным наполнением систем, в то время, как ИТ-персонал должен уметь конструировать системы, передающие эту информацию. Можно провести наглядную аналогию с водопроводной системой. Сантехник устанавливает трубы, по которым вода поступает в кран, а водоканал поставляет чистую питьевую воду. В некоторых парламентах ИКТ-инфраструктура, и информационное содержание систем находится в ведении одного департамента, а именно, библиотечно-исследовательской службы, хотя чаще они работают как отдельные службы. Какова бы ни была организационная структура этих служб, им необходимо наладить здоровые рабочие отношения, обеспечивающих поддержку ИКТ-инфраструктурой информационных услуг, необходимых парламенту. Наряду с библиотекой и исследовательской службой другие подразделения также зависят от работы ИКТ-служб.

Ключевые принципы использования ИКТ

От уровня развития ИКТ-инфраструктуры в стране, наличия ресурсов, а также от видения и настойчивости руководства парламента будет зависеть то, в какой степени парламентские библиотеки могут использовать преимущества ИКТ. Ключевым элементом успеха является разработка стратегического плана, одобренного и поддержанного как руководством парламента, так и политическими лидерами. Для этого необходимо партнерство с ИТ-специалистами, как в самом парламенте, так и за его пределами. В стратегическом плане должны быть обозначены цели и пути достижения целей. Консультации с широким кругом заинтересованных лиц как внутри, так и за пределами парламента, окажут поддержку и помогут сотрудникам сосредоточиться на разработках, которые будут полезны всем участникам процесса. Особенно полезным в этом процессе может оказаться персонал, ответственный за регламент и ведение стенограмм, а также ИКТ-специалисты в других государственных учреждениях.

При разработке ИКТ в парламенте необходимо придерживаться следующих принципов:

1. Унификация аппаратного и программного обеспечения парламента. Даже при отсутствии сети, общая платформа позволит создать сеть с минимальными коррекциями, когда для этого наступит время.
2. Четкие условия того, где и как парламентарии могут иметь доступ к ИКТ.
3. Понимание того, какие услуги помогут создать или улучшить ИКТ (например, онлайн-доступ к официальным стенограммам заседаний парламента, внесение он-лайн вопросов, предложений, поправок и т.д.).

4. Обеспечение постоянного технического обслуживания и развитие ИКТ силами штатных сотрудников или приглашенных специалистов.
5. Поддержание и развитие средств обеспечения ИКТ. Создание словаря предметных рубрик и ключевых слов для организации базы данных позволит успешно осуществлять поиск. Добавить его на более поздних стадиях будет сложнее, но, в любом случае, ключевую роль в этом вопросе будут играть знания информационных специалистов.
6. Проведение надлежащего обучения персонала и парламентариев.
7. Согласование ответственности за принятие и реализацию будущих стратегических и политических решений.

Одной из главных обязанностей любой парламентской библиотеки будет облегчение доступа к стенограммам заседаний парламента. Это может подразумевать предметизацию и сбор парламентских публикаций, включая законодательные акты, с тем, чтобы их можно было найти с помощью поисковых систем. Если основные документы парламента можно будет хранить и анализировать в электронном виде, то они могут стать основой информационной базы законодательного органа, доступ к которой будет предоставляться как внутренним, так и внешним пользователям.

Полезно также вести базу данных о проделанной работе, включая ответы на выполненные запросы и подготовленные ранее исследовательские материалы, с тем, чтобы при повторных запросах избежать лишней ненужной работы. Следует обратить внимание на вопрос конфиденциальности и охраны персональных данных, хранящихся в подобных системах, а также степень доступа к этой информации.

Инtranет и Интернет

У парламента, как правило, есть свой Интернет-сайт и внутренняя информационная сеть (Инtranет). Инtranет позволяет персоналу легко и безопасно передавать информацию парламентариям и сотрудникам аппарата, хотя если на парламент распространяются положения закона о свободе информации, информация может быть предоставлена более широкому кругу лиц по их запросу. Благодаря наличию информации, циркулирующей во внутренней сети, персонал парламентской библиотеки получает ряд преимуществ, поскольку работа по удовлетворению запросов упрощается, и, кроме того, пользователи могут самостоятельно находить информацию. Независимо от того, распространяется на парламент или нет закон о свободе информации, размещение значительного объема информации на общедоступном веб-сайте парламента дает парламентской библиотеке значительные преимущества. Удобный сайт, разработанный в соответствии с *Руководством Межпарламентского Союза для парламентских веб-сайтов*¹⁶, позволяет как депутатам, так и гражданам, получить в любое время доступ к парламентской информации и информации о парламенте без необходимости посылать информационный запрос. Обычно нет необходимости дублировать информацию в Инtranете и на открытом сайте, но внутренние пользователи должны иметь возможность плавного перехода от одних данных к другим, при этом, четко зная, размещен ли просматриваемый ими материал на открытом сайте или в Инtranете.

¹⁶ *Руководство для парламентских веб-сайтов документ, подготовленный Межпарламентским Союзом и Департаментом Организации Объединенных Наций по экономическим и социальным вопросам при содействии Глобального центра по вопросам использования ИКТ в парламенте*, март 2009 года.

<http://www.ipu.org/english/serveys.htm#web09>

Интернет

Возможные виды контента для публичного веб-сайта описаны в Руководстве Межпарламентского Союза (IPU):

- *Общая информация о парламенте.* Парламентские веб-сайты предоставляют гражданам возможность узнать об истории, деятельности и составе парламента. На них может содержаться такая информация:
 - *Доступ в парламент.* Информация об экскурсиях, реальные или виртуальные туры по парламенту.
 - *История и роль.* Включает правовые основы деятельности парламента и основные конституционные документы.
 - *Функции, состав и деятельность.* Включает обзорную информацию о каждой из палат в двухпалатном парламенте, о комитетах, о текущей и будущей деятельности парламента, о бюджете и персонале.
 - *Информация о спикере парламента.*
 - *Стенографические отчеты заседаний парламента.*
 - *Парламентские комитеты и другие органы парламента.* Включает детальную информацию о роли, персональном составе и публикациях комитета.
 - *Депутаты парламента.* Список парламентариев с биографическими данными, указанием партийной принадлежности со ссылкой к персональному сайту парламентария и контактной информацией.
 - *Политические партии в парламенте.* Со ссылками на их веб-сайты.
 - *Выборы и избирательные системы.* С объяснением избирательного процесса и результатов выборов.
 - *Администрация парламента (Аппарат).* Информация о структуре и организации парламентарского аппарата.
 - *Публикации, документы и информационные услуги.* Описание типов публикаций со ссылками к полным текстам, включая публикации исследовательских и информационных служб.
 - *Ссылки на близкие по проблематике сайты.*
 - *Всё вышеперечисленное в адаптированном для молодёжи виде.*
- *Информация о законодательстве, государственном бюджете и функции надзора.* В Руководстве Межпарламентарского Союза написано, что разные парламента в различной степени вовлечены в деятельность по указанным

направлениям, поэтому им, возможно, будет необходимо адаптироваться к этой деятельности. Важно, чтобы представленная информация была точной, актуальной и полной.

- *Общая информация о законотворческой деятельности, обсуждении и принятии государственного бюджета и осуществлении надзорной функции.* Включает текущие и будущие повестки дня заседаний палат и комитетов парламента, снабжённые словарём и объяснениями процедур.
- *Законодательство.* Тексты законопроектов, находящихся на рассмотрении в парламенте, ход законотворческого процесса, тексты уже принятых законов.
- *Бюджет и государственные расходы.* Как проходит процесс принятия государственного бюджета и роль парламента в этом процессе; информация о действующем и поданном на рассмотрении бюджетах.
- *Надзор, мониторинг.* Осуществление парламентарского надзора над исполнительной властью через комитеты, с помощью парламентарских запросов или других средств, подтверждённое соответствующими документами.

Интранет

Для размещения только во внутренней парламентарской сети может быть отобран более ограниченный спектр материалов. Из соображений открытости (а также потому, что это облегчает доступ депутатам, находящимся вне парламента) желательно, чтобы информация на публичном сайте была как можно более полной. Хотя некоторые материалы лучше выставлять только во внутренней сети, чтобы избежать перегрузки публичного сайта, а также в случае, если это конфиденциальные материалы или они не представляют интереса для широкой общественности. В некоторых парламентах могут приниматься решения размещать материалы, рекомендованные для открытого сайта, во внутренней сети, но вообще-то желательно, чтобы парламентары были максимально открытыми.

Возможные типы контента, приемлемого для внутренней сети:

- Контактная информация персонала парламента, включая организационные схемы, фотографии сотрудников и их должностные инструкции.
- Информация об услугах, оказываемых различными группами работников аппарата.
- Каталог библиотеки.
- Нормативная документация департаментов (например, руководство для департамента кадров, порядок бронирования помещений и др.).
- Меню ресторана.
- Некоторые конфиденциальные материалы, предназначенные для пользования только в парламенте, например, некоторые материалы по персоналу.

Роль персонала парламентской библиотеки

Персонал парламентской библиотеки крайне заинтересован в организации и управлении содержанием Интранета и официального сайта. Скорее всего, они будут одними из активных поставщиков этого содержания, но единственными провайдерами они будут только в очень небольших парламентах. Приобретение системы управления содержанием (CMS) избавит персонал от необходимости загружать материалы вручную. Сообщество сотрудников различных служб, поставляющих материалы, будет содействовать размещению на обоих сайтах глубокой и полезной информации, а также поддержанию ее актуальности.

Политические вопросы, которые необходимо рассмотреть

Доступ. ИКТ-системы должны быть достаточно гибкими, чтобы предоставлять различные уровни доступа для разных пользователей. Например, должна ли быть внутренняя сеть доступной для подрядных организаций или только для постоянного и временного персонала аппарата парламента и собственно парламентариев. Необходимо ли пользователю вводить пароль, чтобы попасть на сайт или отдельные его части либо вход на сайт должен быть свободным?

Дизайн. Официальный сайт должен быть публичным представительством парламента для тех, кто с ним знакомится. Сайт должен быть профессионально оформлен, удобен, доступен и рассчитан на использование людьми с различными ограничениями. И даже если ИКТ не очень широко развиты в стране, те люди, которые будут иметь доступ к сайту, станут творцами общественного мнения о парламенте.

Интерактивность. ИКТ предоставляют широкие возможности для двухсторонней коммуникации внутри парламента посредством Интранета или с гражданами с помощью общедоступного сайта. Во внутренней сети эта интерактивность может быть обеспечена с помощью размещения электронной формы запроса или предоставления возможности отправки запроса на какой-либо библиотечный материал по электронной почте. На публичном сайте можно предусмотреть отправку индивидуального заказа или запроса комитету по электронной почте, а также размещение нескольких интерактивных инструментов электронной демократии, например, электронные обращения, форумы и блоги, а если коротко, то обеспечение применения инструментов Веб 2.0, о которых пойдет речь в следующей главе.

Архивирование. По мере роста объема электронной продукции увеличивается потребность в разработке политики архивирования материалов, которая определяет, какие материалы необходимо сохранять, а какие – нет. В этом вопросе очень важно консультироваться и сотрудничать с сотрудниками национальных архивов (Детальнее об архивировании рассказано в Главе 15).

Использование инструментов Веб 2.0.

Парламентские библиотеки все чаще обращаются к использованию инструментов Веб 2.0. Достаточно сложно дать им определение, поскольку круг их растет и изменяется. Хотя в названии и присутствует цифра 2, нельзя точно сказать, на каком этапе Веб 1.0 стало Веб 2.0. Пол Андерсон в своем докладе Объединенному Комитету Информационных Систем Объединенного Королевства (UK JISC)¹⁷ назвал эти инструменты «скользящим клиентом» и дал им собственное определение:

¹⁷ Объединенный комитет информационных систем – организация, которая консультирует университеты и колледжи Объединенного Королевства по вопросам инновационного использования цифровых технологий.

«Многим людям удобнее использовать общее название для группы технологий, которые тесно ассоциируются с этим понятием: блоги, вики, подкасты, RSS-технологии и т.д., способствующие социализации сети, где каждый может дополнять, компилировать и редактировать размещенную в сети информацию. Более глубокое определение является более сложным и углубляется в экономику, технологии и новые идеи о взаимосвязанном обществе»¹⁸.

Парламентские библиотеки все чаще экспериментируют с использованием этих инструментов для обмена информацией и общения между сотрудниками. Мойра Фрейзер, директор библиотеки Парламента Новой Зеландии на Римской конференции ИФЛА в 2009 году представляла результаты опроса членов Секции парламентских библиотек и исследовательских служб ИФЛА¹⁹. Опрос засвидетельствовал использование блогов и вики, хотя и не в широких масштабах (поскольку исследование было локальным, его результаты, скорее, стоит рассматривать как качественные, чем как количественные). Но эти инструменты не вытеснили более традиционные методы взаимодействия, такие как рабочие группы из представителей разных подразделений.

Один из примеров использования социальных сетей или инструментов сетевого общения описала Роксана Миссингем, Директор Библиотеки парламента Австралии. Она рассказала, об использовании технологии Wiki для накопления и предоставления доступа к сложной информации, используемой командой из двенадцати предметизаторов²⁰. А работник Парламента Великобритании Джон Пуллинджер описал использование инструментов сетевого общения для взаимодействия и сотрудничества группы исследователей при подготовке научных докладов.²¹ Пуллинджер отмечает, что для успешного применения этих инструментов они должны использоваться для удовлетворения определенных потребностей, и что в пилотных проектах эти потребности не были достаточно четко определены. Он делает вывод, что «использование инструментов сетевого общения все еще прибывает в стадии эксперимента, и осуществленные до сих пор проекты скорее позволили извлечь уроки на будущее, чем принесли практическую пользу. Однако мы и в дальнейшем будем продолжать изучать возможности социальных сетей».

Безусловно, в попытках, поощрять персонал библиотеки к сотрудничеству и совместной работе, нет ничего нового. Это важно для любой успешной организации, хотя не всегда легко достижимо. Данный аспект приобретает все большее значение, поскольку политические проблемы усложняются, требуя привлечения знаний из различных отраслей для их разрешения. Как отмечалось в Главе 3, все больше стирается грань между ролью исследователей и ролью информационных специалистов. Скорее всего, инструменты Веб 2.0 будут играть все большую роль в налаживании взаимодействия и сотрудничества в парламентских библиотеках. Как отметил Ян Ватт, эти инструменты «ближе к

¹⁸ *Что такое Веб 2.0? Идеи, технологии и влияние на образование.* Пол Андерсон.
<http://www.jisc.ac.uk/media/documents/techwatch/tsw0701b.pdf>

¹⁹ *Использование ИКТ-инструментов в парламентских библиотеках.* Презентация результатов исследования, сделанная 20-го августа 2009 года на Конференции Секции парламентских библиотек и исследовательских служб ИФЛА в Риме.

²⁰ *Использование инструментов Веб 2.0 в Парламенте Австралии: мечта и реальность.* Конференция ИФЛА в Квебеке в 2008 году. <http://archive.ifla.org/IV/ifla74/Programme2008.htm>

²¹ *Как извлечь больше пользы из научных ресурсов – опыт Великобритании.* Доклад, сделанный 21-го августа 2009 года на семинаре в рамках 25-ой ежегодной Конференции Секции парламентских библиотек и исследовательских служб ИФЛА в Риме.

традиционному человеческому общению, чем более структурированные системы, базирующиеся на документах»²².

Также существуют хорошие возможности использования социальных сетей для общения с избирателями, о чем пойдет речь в Главе 15.

Концепция «электронного парламента»

Во *Всемирном отчете об электронном парламенте 2008 года*²³ (совместный продукт UNDESA и Межпарламентского Союза, подготовленный в рамках деятельности Глобального центра использования ИКТ в парламенте) дается определение электронного парламента, как «законодательного органа, который становится более прозрачным, доступным и подотчетным благодаря использованию ИКТ. Электронный парламента привлекает различные группы населения к более активному участию в общественной жизни путем получения более свободного доступа к парламентским документам и деятельности». У работников парламентских библиотек есть навыки и опыт, необходимые для создания электронного парламента. Несколько сфер применения этих знаний назвал Жерардо Касини, (руководитель Глобального центра по вопросам использования ИКТ в парламенте) в своем заключительном слове на конференции по вопросам Всемирного электронного парламента, проходившей в Европейском Парламенте 25-26 ноября 2008 года:

- *Системы законодательных документов и использование стандартов XML являются важнейшими компонентами в формировании базы знаний для поддержки деятельности парламента.*
- *Парламентские информационные и исследовательские службы, включая библиотеки, играют важную роль в обеспечении информированного парламента. Для более полного удовлетворения потребностей депутатов парламенты должны координировать деятельность своих информационных и исследовательских служб, эффективно использовать новые технологии и повышать уровень информированности депутатов о доступных им услугах.*
- *Парламенты осуществляют много экспериментальных проектов с использованием новых средств массовой информации для привлечения граждан и взаимодействия с ними. В связи со стремительным развитием новых интерактивных технологий, парламентам необходимо провести полную оценку своего опыта, поделиться результатами с другими парламентами и продолжать поиски возможностей более широкого вовлечения граждан в демократический процесс*²⁴.

²² См. доклад, цитируемый в Главе 3.

²³ http://www.ictparliament.org/index.php?option=com_contact&task=view&contactid=3&Itemid=1086

²⁴ Отчет о Конференции Глобального Центра по вопросам использования ИКТ в парламенте.
<http://www.ict.parliament.org/worldparliamentconference2008/presentationsagenda.htm>

ГЛАВА 12

Финансы

Как парламентские библиотеки должны организовывать свой бюджет и финансовые процедуры? Очевидно, что в парламенте существуют общие финансовые процедуры, которые парламентская библиотека должна соблюдать. Эти процедуры могут быть такими же, как и во всех государственных учреждениях. Довольно сложно давать рекомендации относительно уже существующих финансовых процедур. Тем не менее, есть вещи, о которых следует говорить, и они касаются того, как получать ассигнования и правильно их использовать. Парламент, как высший законодательный орган, вправе самостоятельно определять свои расходы, но формальные процедуры могут отличаться в зависимости от страны. Важно, чтобы работники библиотеки понимали финансовые процедуры парламента и график финансового планирования. Важно также установить хорошие взаимоотношения с теми, кто в парламенте отвечает за процесс финансового планирования, а также с теми, кто этот процесс обеспечивает, например, служба ИКТ.

Как этот процесс влияет на библиотеку, будет зависеть от того, насколько централизованы финансовые процедуры в парламенте. Например, имеет ли парламент общий бюджет на повышение квалификации персонала или на приобретение офисного оборудования, или библиотека может сама планировать свои расходы и подавать их на утверждение в центральные органы парламента? Вообще-то библиотеке выгодно контролировать как можно больший объем своих расходов. Это значит иметь свой отдельный бюджет и распределять свои расходы самостоятельно. Тем не менее, иметь отдельный бюджет не всегда выгодно. Если появляется потребность в чем-то крайне необходимом, или, по крайней мере, очень желанном, всегда труднее найти на это средства в небольшом локальном бюджете, чем в большом централизованном. Как правило, библиотеку склоняют к работе в рамках централизованного бюджета, поскольку это эффективнее, по крайней мере, с точки зрения деятельности всего парламента. Если библиотека финансируется за счет централизованного бюджета, ей приходится вести конкурентную борьбу за ресурсы с другими подразделениями парламента и прилагать больше усилий, чтобы оправдать заявленные расходы. Но какова бы ни была форма финансового планирования, соперничество за финансовые ассигнования всегда имеет место.

Финансовый процесс можно разделить на 3 этапа:

- *Составление бюджета или оценка предстоящих расходов.* Это процесс определения расходов на предстоящий финансовый год (или другой согласованный период).
- *Расходование.* Процесс использования ассигнований на персонал, товары и услуги.
- *Аудит.* Суть процесса аудита, который следует за расходованием средств, заключается в проверке того, насколько правильно потрачены выделенные средства.

Составление бюджета

Как было отмечено, в разных парламентах по-разному решается вопрос о том, за какие расходы отвечает непосредственно библиотека, а какие определяются централизованно на высшем уровне. Как бы ни был организован этот процесс, библиотека должна сделать все возможное для того, чтобы получить ассигнования в размере, максимально близком к заявленному. На практике, если государство испытывает финансовые трудности, то, вряд ли,

парламент, а с ним и библиотека, получают желаемые ассигнования. Независимо от того, происходит ли бюджетирование отдельных позиций централизованно или локально, в рамках библиотеки, важно разработать механизмы, гарантирующие, что потребности библиотеки будут услышаны и учтены на этапе составления бюджета. Например, если библиотеке известно, что в следующем году будет сделана подписка на новую базу данных, и это потребует значительных трат на обучение персонала пользованию этой базой, необходимо добиться того, чтобы эти потребности были учтены в бюджете на следующий год. В парламенте существует график бюджетного процесса, и очень важно, чтобы сотрудники библиотеки, ответственные за финансирование, строго ему следовали.

Процесс составления бюджета включает расчет ценовых предложений в соответствии с перечнем стандартных позиций или кодов расходов. Как правило, расходы подразделяются на *капитальные* и *текущие*. Теоретически разницу между этими двумя видами расходов понять не сложно, но в реальности эта разница не настолько очевидна и зависит от правил, действующих в каждой в отдельной стране. В общем, можно сказать, что траты, осуществляемые на регулярной основе, относятся к текущим, например, расходы на зарплату или на приобретение канцтоваров. Эти расходы можно рассчитывать ежемесячно. К капитальным расходам относятся крупные одноразовые затраты. Наиболее очевидным примером может быть приобретение или строительство нового здания, но к капитальным расходам может быть также отнесено приобретение компьютерного оборудования. В различных парламентах эта система действует по-разному, и, вполне возможно, что в некоторых парламентах расходы, перечисленные ниже, могут быть частью бюджета другого подразделения. Но в основном бюджет парламентской библиотеки может включать следующие позиции:

- *Расходы на персонал.* Как правило, это наибольшие расходы. Эти расходы включают, главным образом, зарплату работников вместе с пенсионными взносами, если это предусмотрено. Но есть и другие расходы. К ним относятся расходы на формирование штата, повышение квалификации, командировки сотрудников и выдачу суточных во время командировки (включая стоимость посещения конференций парламентских библиотекарей и конференций IFLA). Если библиотеке необходимо пригласить специалиста для профессионального консультирования, траты на это тоже относятся к данной статье расходов.
- *Расходы на содержание здания.* Эта статья может включать расходы на аренду здания. Если здания только что построены или отремонтированы, расходы на это также нужно отнести к этой статье. Сюда же включают постоянное техническое обслуживание помещения, уборку, коммунальные платежи.
- *Коммуникационные расходы.* Основные расходы по этой статье – это приобретение компьютерного оборудования и программного обеспечения, расходы на оснащение информационных сетей и Интернет-обеспечение. Телекоммуникационные и почтовые расходы тоже входят в эту статью. Расходы на печать также относятся к этой статье.
- *Офисные расходы.* Они включают мебель, офисное оборудование, например, копировальные машины (как в случае их приобретения, так и в случае аренды), расходные материалы, такие как бумага, ручки.
- *Библиотечные расходы.* Сюда включают приобретение книг, подписку журналов, газет, баз данных. Расходы на переплет и обеспечение сохранности фонда также относятся к этой статье. Предусматривать эти

расходы особенно важно, если библиотека занимается архивированием материалов парламента.

Некоторые из этих расходов повторяются из года в год. Например, достаточно легко предусмотреть расходы на заработную плату, определив количество и категоричность персонала, хотя также необходимо учитывать тот факт, что более опытные сотрудники, работающие долгое время, будут стоить больше, чем вновь пришедшие с небольшим опытом работы (хотя последние могут потребовать значительных расходов на обучение). Достаточно легко также из года в год рассчитывать траты на канцтовары и другие расходные материалы. А вот расходы на оборудование ИКТ и электронные ресурсы предусмотреть достаточно сложно, поскольку приобретение новой базы данных или оборудования часто приводит к резкому возрастанию расходов. Также сложно бывает предусмотреть и точное время этих затрат, поскольку ИТ-проекты, как известно тем, кто принимал в них участие, не всегда реализуются в соответствии с планом.

Степень детализации бюджета может отличаться в зависимости от системы, принятой в каждой отдельной стране. Например, статьи расходов, отнесенные к разделу «Библиотечные расходы» могут рассматриваться как единое целое или библиотеке понадобится получить подтверждение ассигнований по каждой отдельно перечисленной статье. Значительно проще, когда статьи расходов объединены в большие блоки, поскольку это обеспечивает большую гибкость. Тем не менее, суровая необходимость предусматривать отдельный бюджет для множества различных, но взаимосвязанных статей может быть смягчена, если процедура переноса средств с одной статьи на другую достаточно проста. В определенных обстоятельствах такая процедура может быть вообще запрещена, например, если речь идет о движении средств между капитальными и текущими затратами или между расходами на персонал и другими, не связанными с персоналом, затратами. И даже если блоки затрат велики и включают значительное количество статей, библиотеке вовсе не помешает иметь свой внутренний бюджет, в котором эти общие суммы расписаны по отдельным статьям. Это обеспечит максимальную точность бюджета и позволит проще отслеживать расходы в течение года. Это также может помочь в подсчетах в процессе аудита (о нем будет идти речь далее в этой главе), и предоставить статистические данные, которые можно использовать при дальнейшем планировании.

Как правило, бюджет составляется на год, но иногда он может быть рассчитан на более длительную перспективу, например, на три года. Хотя часто трудно предусмотреть потребности на длительный период, основные затраты, например, на ремонт здания или обновление компьютерного парка могут быть предусмотрены.

Полезно также продумать процесс бюджетирования текущих проектов библиотеки. Можно составить специальный запрос на первоначальные ассигнования для создания нового подразделения, например, исследовательского. Но после получения первичного финансирования необходимо будет постоянно учитывать в бюджете расходы на поддержание этого проекта. И таким образом, предпочтительнее планировать единовременные ассигнования на реализацию этого проекта, чем постоянно включать в бюджет те или иные расходы на его проведение.

Когда бюджет подается на утверждение, следует снабдить его объяснительной запиской с обоснованием финансовых запросов библиотеки, особенно когда речь идет об увеличении ассигнований. Всегда имеет место борьба за получение денежных средств, поэтому так важно привести веские аргументы в поддержку того, как предполагаемые расходы будут способствовать повышению качества

предоставляемых библиотекой услуг. На этот случай, полезно также иметь в распоряжении статистические данные по таким показателям, как использование ресурсов и степень загруженности персонала. Руководители службы должны обладать хорошими презентационными навыками, а также умело вести переговоры для того, чтобы убедить тех, кто принимает решения, в силе своей позиции.

Расходование средств

В парламенте должна действовать система осуществления платежей. Вряд ли сама библиотека будет напрямую ответственна за взаиморасчеты с поставщиками (за исключением, возможно, тех случаев, когда платежи невелики). Библиотека должна следить за тем, чтобы платежи осуществлялись за выполненные услуги или доставленные товары, и чтобы поставщики своевременно получали деньги. Обычно этот процесс происходит по схеме, описанной ниже, но может немного меняться в зависимости от установленных финансовых процедур в каждой отдельной стране:

- Поставщик посылает счет в библиотеку
- Работник, ответственный за расходование средств на определенном участке подтверждает, что товары получены, что они в хорошем состоянии и их количество совпадает с цифрами, указанными в счете. После этого работник санкционирует оплату.
- Второй сотрудник, обычно высший по рангу, подтверждает оплату. Эта мера гарантирует, что оплата будет проводиться только за подлинные товары и услуги.
- Счет передают в соответствующее подразделение парламента, ответственное за оплату счетов и там производят платеж.
- Подтверждение платежа направляется в библиотеку. Это происходит на регулярной основе, скажем, ежемесячно. Этот документ может включать все расходы библиотеки за определенный период. И он также помогает проверить, все ли необходимые платежи произведены, какова ситуация с расходованием средств на настоящий момент и как это соотносится с бюджетом на весь год.

Этот процесс построен таким образом, чтобы обеспечить оплату товаров или услуг только после их доставки, а также содействовать финансовой честности, применяя систему сдержек и противовесов, что исключает возможность одному человеку санкционировать оплату, и это, в свою очередь, обеспечивает правильное расходование средств.

Аудит

Заключительной стадией финансового цикла является аудит. Это процесс проверки правильности и эффективности использования ассигнований. По существу, есть два вида аудита. Чисто финансовый аудит призван проверить, насколько платежи были обоснованы и правильно произведены, и что товары и услуги действительно были получены. Его целью также является выяснить, были ли соблюдены все процедуры и нет ли в документах признаков мошенничества. Что касается аудита эффективности вложенных средств, то он охватывает значительно больший круг вопросов. Он будет касаться как проверки расходов на основные проекты, так и более мелких ежедневных трат. В процессе этого аудита будут выясняться такие вопросы:

- Обоснованна ли сумма ассигнований или достижение той же цели могло стоить дешевле?
- Достаточно ли тщательным был отбор поставщиков с точки зрения экономии средств?
- Есть ли признаки тайного сговора с поставщиками с целью избежать законной тендерной процедуры?
- Соответствовал ли процедуре процесс санкционирования расходов?
- Были ли в ходе проекта случаи бесполезных ненужных трат?

Все это означает, что важно вести соответствующий учет, чтобы иметь возможность продемонстрировать, что выделенные средства были потрачены эффективно, что соблюдались определенные процедуры и что отсутствуют признаки махинаций и злоупотреблений.

Заключение

Как можно убедиться, в парламенте действуют единые процедуры, и они, как правило, не отличаются от тех, которые приняты для всего государственного сектора. Библиотеке необходимо следовать этим процедурам. В рамках этого формального процесса могут существовать менее формальные отношения. Библиотеке важно понимать, кто является главными игроками в этом процессе и у кого в руках находится «кошелек». И нужно организовать все так, чтобы эти люди понимали и поддерживали интересы библиотеки. Даже если библиотека полностью не контролирует свой бюджет, она может ежегодно по собственной инициативе разрабатывать бюджет развития на несколько лет вперед и знакомить с ним работников, отвечающих за парламентский бюджет. Такие действия могут способствовать укреплению доверия и уверенности в том, что библиотека знает свои потребности, обдумывает и планирует свои расходы, и не тратит деньги необоснованно. Если финансовые работники впервые узнают о предполагаемых значительных затратах или значительном увеличении штата из только что поданного им официального документа, может быть уже поздно. Руководителям библиотеки крайне желательно заранее обсудить с ключевыми должностными лицами, принимающими решения, значение того или иного проекта, чтобы объяснить им, а также понять, поддерживают ли они его, возможно, проект имеет больше шансов на утверждение в модифицированном виде. В различных парламентах круг этих ключевых игроков может быть неодинаков, но он обязательно будет включать спикера или председателя парламента, руководителя финансового департамента или библиотечного комитета.

Проще говоря, эффективная пропаганда, защита и отстаивание своих интересов является основополагающими для библиотеки в оказании влияния на ведущих должностных лиц парламента, с тем, чтобы расположить их к себе. Это может быть особенно полезно в случаях сокращения бюджета и ужесточения контроля расходования средств, что может происходить даже в парламентах, обладающих значительными ресурсами. Таким образом, библиотека постоянно должна доказывать, что она разумно тратит деньги.

ГЛАВА 13

Взаимоотношения с другими службами парламента

Каково место парламентской библиотеки и исследовательской службы в организационной структуре парламента? В этой главе рассматриваются различные виды существующих организационных структур. Также здесь говорится о возможной роли парламентариев в определении направлений деятельности библиотеки, как через деятельность библиотечного комитета, так и посредством других методов.

Место парламентской библиотеки и исследовательской службы в организационной структуре парламента

Практически во всех парламентах есть библиотечная и исследовательская службы. Из 34 участников исследования, приуроченного к 22-ой Конференции парламентских библиотек и исследовательских служб, проходившей в Сеуле в 2006 году, все парламента, кроме одного, подтвердили наличие как библиотечной, так и исследовательской службы в своей структуре²⁵. В 2009 году были также опрошены участники списка рассылки Секции ИФЛА²⁶. Из 35 респондентов только двое ответили, что не имеют исследовательской службы и парламентской библиотеки в своих законодательных органах. В то время как наличие обеих служб является нормой для парламента, их взаимоотношения в рамках одной организации имеют серьезные различия. Ответы на вопросы, заданные в анкете, направленной респондентам по электронной почте в 2009 году, показали, что 20 библиотек и исследовательских служб находились в одном подразделении. В то же время, данные исследования, проведенного в 2006 году, показали, что хотя эти службы и находятся в одном подразделении, это не означает, что они тесно взаимодействуют. С другой стороны, часто бывает так, что находясь в разных подразделениях, эти службы плодотворно сотрудничают друг с другом. Практика показывает, что наиболее эффективно библиотечная и исследовательская служба сотрудничают, когда они находятся в одной организационной структуре (имеет значение даже их близкое физическое местонахождение). Тем не менее, ответы на вопросы исследования показали, что даже там, где наблюдалось эффективное взаимодействие и сотрудничество между двумя службами, всегда существовало ощущение того, что уровень их взаимодействия мог бы быть выше, если бы они находились в рамках одной организационной структуры.

Таким образом, можно сделать следующие выводы:

- Часто существует напряженность в отношениях между сотрудниками библиотечной и исследовательской служб парламента. И необходимо прикладывать постоянные усилия к построению взаимоуважения и взаимопонимания между сотрудниками этих двух служб, чтобы они осознавали важность роли каждой службы и тот вклад, который вносит каждая из них в общее дело.
- Любая организационная структура может работать эффективно, если ее сотрудники готовы к этому.

²⁵ Рабочие взаимоотношения между библиотечной и исследовательской службой парламента. Отчет об ответах на вопросы анкеты исследования, представленный на конференции в Сеуле Кейтом Канингеймом. Опубликовано в Вестнике Секции в январе 2007 года <http://archive.ifla.org/VII/s3/news/s3-newsletter-Jan07.pdf>

²⁶ Неопубликованное исследование

- Нет гарантии того, что если библиотекари и исследователи работают в одном подразделении, их взаимодействие будет более тесным, но практика показывает, что там, где соблюдается это условие, сближение происходит легче.

Ниже перечислены аспекты, которые мы будем обсуждать в контексте взаимоотношений библиотеки/исследовательской службы с другими подразделениями парламента.

- Являются ли библиотечная или исследовательская служба самостоятельным подразделением (или подразделениями, если они организационно разделены) или частью большего департамента?
- Если они являются частью большего департамента, то какие еще услуги предоставляет этот департамент?
- Каково место библиотечной и исследовательской служб в организационной структуре парламента?
- Если парламента является двухпалатным, то существует ли отдельная библиотека для каждой палаты или все функции выполняет одна библиотека?

Ответы на вопросы, заданные в анкете, разосланной членам Секции по электронной почте в 2009 году, показали, что существует относительный баланс между количеством парламента, где библиотечная/исследовательская служба являются самостоятельной организационной единицей, и теми, где они являются частью большего подразделения, которое может выполнять совершенно разные функции. Например, существует много примеров, когда библиотечная и исследовательская службы являются частью департамента, выполняющего также функции ИКТ (Кения, Намибия, Германия, Новая Зеландия). Другие примеры не настолько многочисленны. Учитывая, что многие парламента чувствуют необходимость в изменении организационной структуры в ответ на изменившиеся обстоятельства, вполне вероятно, что к моменту публикации этого издания, некоторые примеры, приведенные в нем, будут уже неактуальны.

Респондентов анкеты, присланной им по электронной почте в 2009 году, спросили, сколько административных подразделений есть в парламенте. Рассматривая ответы на этот вопрос, нужно было учитывать, что у респондентов может быть разное понимание слова «подразделение». Хотя было бы интересно провести исследование административной структуры различных парламента, эта тема напрямую не связана с темой данного Руководства, поэтому мы не занимались глубоким анализом ответов респондентов. Тем не менее, из этих ответов стало очевидно, что существует большое расхождение в количестве подразделений парламента, от более двадцати в одном парламенте до всего двух – в другом.

В двухпалатных парламентах, которые ответили на вопросы исследования, библиотека, как правило, обслуживала обе палаты парламента. Очевидно, что правильным является, когда одна библиотека обслуживает обе палаты парламента, но каждая палата может негативно воспринимать независимость библиотеки, поэтому сложно будет провести подобные реформы, если такая структура сразу не была организована. Хотя недавно произошло слияние библиотек двух палат парламента Италии, что свидетельствует о том, что такие структурные изменения могут быть проведены. Процесс слияния двух библиотек Парламента Италии был описан на Конференции парламентских библиотек и исследовательских служб ИФЛА, проходившей в Риме в здании итальянского парламента в августе 2009 года.²⁷ В любом случае, необходимо тесное сотрудничество между этими

²⁷ <http://www.preifla2009.parlamento.it/>

двумя службами с целью взаимопомощи и во избежание дублирования их функций. Правильно было бы объединить обе библиотеки в единую структуру, но сохранить отдельные читальные залы для каждой палаты.

Существует ли идеальная организационная структура парламента с точки зрения библиотечной и исследовательской службы? Удобнее ли для библиотечной и исследовательской службы быть отдельными структурными единицами или частью большего подразделения? Нет четких ответов на эти вопросы, и в основном, все зависит от природы парламента. В то же время, независимо от организационной структуры, желательно наладить эффективное сотрудничество между департаментами, а также с руководством. Если такое сотрудничество удалось наладить, то любая организационная структура будет эффективной. Когда библиотека является самостоятельной структурной единицей, она может быстро принимать решения относительно предоставляемых ею услуг, не утверждая их с руководством департамента, что экономит массу времени и избавляет от бюрократических проволочек. С другой стороны, может быть нелегко, реализовывать какое бы то ни было решение без поддержки других подразделений парламента. Это особенно касается ИКТ услуг, описанных в Главе 11.

Хорошие рабочие взаимоотношения понадобятся также для работы с отделами, которые занимаются парламентскими публикациями, размещением в сети и т.д. Тенденция к интегрированному подходу в принятии решений в последние годы подтолкнула многие парламента к сокращению количества департаментов (например, Палата Общин Британского парламента и Парламент Австралии). Тем не менее, из ответов на анкету, разосланную по электронной почте, становится понятным, что многие парламента еще не чувствуют необходимость идти в этом направлении или пока не почувствовали. В то же время, никакая библиотечная или парламентская служба не может функционировать отдельно от других служб парламента, независимо от его организационной структуры.

Роль парламентариев

Какой должна быть роль парламентариев в работе библиотеки? Конечно, очень важно, чтобы библиотечная и исследовательская службы понимали потребности парламентариев и их сотрудников как основных пользователей их услуг. Эта тема подробно обсуждалась в Главе 9, посвященной пользователям и их потребностям. Здесь мы остановимся на других вопросах. А именно, на потенциальной роли парламентариев в управлении и решении административных вопросов библиотеки. В парламентах или палатах парламента (в двухпалатном парламенте), как правило, есть комитет авторитетных парламентариев, который согласовывает основные планы для администрации парламента. Важную роль в этом вопросе будет играть председатель комитета. Вполне вероятно, что этот комитет не будет вникать в административные детали того или иного департамента, например, библиотеки, но в маленьких парламентах такая вероятность возрастает.

В парламентах также может быть организован Библиотечный комитет или Комитет, в сферу компетенции которого входит и библиотека. Этот комитет может иметь полномочия по принятию решений, а может быть сугубо консультативным органом. Существуют различные точки зрения на деятельность таких комитетов и на то, стоит ли библиотеке поощрять создание такого комитета, если его не существует на текущий момент. Этот комитет, если он правильно функционирует, может оказывать библиотеке поддержку и может придавать вес просьбам по улучшению качества предоставляемых услуг, особенно если в его состав входит даже небольшое число заинтересованных парламентариев, готовых посвящать часть своего времени проблемам библиотеки. Также он может вносить свою лепту в популяризацию идей по развитию службы (но он не должен заниматься рекламой

библиотеки, о чем говорится в Главе 9). Кроме того, такой комитет может оказывать поддержку в установлении правил, по которым работает библиотека. Когда необходимо отказать парламентария в выполнении нелегитимного запроса, очень удобно ссылаться на нормы, утвержденные библиотечным комитетом. С другой стороны, в некоторых парламентах говорят о том, что библиотечный комитет не представляет интересы большинства депутатов, а что, как правило, один или два парламентария пользуясь возможностью, продвигают интересующие их темы, не представляющие большого интереса для других, а также, что тяжело убедить членов комитета принимать участие в его заседаниях. Если деятельность комитета носит сугубо консультативный характер, в любом случае, будет сложно не выполнить его рекомендацию, даже в случае, если она не удовлетворяет библиотеку и не является выражением воли большинства депутатов. Другими словами, правильно функционирующий библиотечный комитет может принести значительную пользу библиотеке, но этого нелегко добиться и сохранить это на постоянной основе. Библиотека может найти способы обеспечить свое представительство в среде парламентариев независимо от того, есть ли в парламенте библиотечный комитет или нет.

Иногда библиотеки могут сталкиваться с попытками парламентариев продвигать своих кандидатов на должности в библиотеке. Важно противостоять таким попыткам, как бы сложно это ни было. Иначе возникает риск того, что библиотека перестанет быть политически независимой. А политическая нейтральность является краеугольным камнем деятельности библиотеки.

ГЛАВА 14

Обмен опытом между парламентскими библиотеками

В этой главе говорится об обмене опытом между парламентскими библиотеками. Внимание также уделяется деятельности международных организаций и двухсторонним контактам на уровне государств.

Секция Библиотечных и исследовательских служб парламента ИФЛА

Эта секция одна из самых активных секций ИФЛА (Международной Федерации Библиотечных Ассоциаций). В 2009 году она насчитывала 111 членов из более чем 50-ти стран.²⁸ На страничке Секции на сайте IFLA²⁹ сказано следующее:

Задачей Секции является внедрение общих принципов IFLA в практику парламентских библиотек и национальных парламентов в случае унитарных государств, а также национальных и местных парламентов в государствах с федеративным устройством. Парламентские библиотеки работают в информационной сфере, их основными клиентами являются парламентарии, которые, работая в условиях жесткого давления, как создают, так и потребляют информацию. Поэтому им необходима соответствующая информационная поддержка. За последние двадцать-тридцать лет объем этой деятельности значительно возрос, и не только с точки зрения количества, но и с точки зрения качества и глубины. Исследовательские услуги стали более востребованными, тоже можно сказать и о других специализированных услугах, таких, например, как экономическое моделирование. Оказываются ли эти услуги в рамках библиотеки или нет, зависит от административной структуры парламента. Но любые формы информации, предоставляемой парламентариям, находятся в сфере интересов Секции Парламентских Библиотек.

Цели деятельности Секции следующие:

- *Оказывать поддержку в развитии парламентских библиотек, предоставляя помощь в соответствии с интересами, потребностями и уровнем развития парламентов в различных регионах; стимулировать проведение программ двухстороннего сотрудничества и исполнять роль посредника в этом отношении;*
- *Стимулировать проведение программ, способствующих внедрению последних разработок в сфере информационных технологий в деятельность парламентских библиотечных служб;*
- *Изучать соотношение исследовательской работы, проводимой парламентом и другими общественными и частными организациями с реальными информационными потребностями парламента в контексте деятельности парламентской библиотечной и исследовательской служб;*
- *Изучать административное устройство парламентов по отношению к библиотечной, информационной и исследовательской службам;*

²⁸ Деятельность Секции Парламентских Библиотек и Исследовательских Служб IFLA. Выступление Гро Сандгринда, руководителя Секции, на Конференции Парламентских Библиотек и Исследовательских Служб в Риме в августе 2009 года. <http://www.preifla2009.parlamento.it/ifla/45147/89665/paginabicamerale.htm>

²⁹ <http://www.ifla.org/en/services-for-parliaments>

- Укреплять сотрудничество между Межпарламентским Союзом и парламентскими библиотеками и изучать возможности для проведения совместных программ;
- Стимулировать создание региональных объединений парламентских библиотек, таких, как например, Европейский Центр Парламентских Исследований и Документации (ЕСPRD) .

Наряду с участием в ежегодной конференции ИФЛА, Секция проводит свою конференцию, которая проходит в ближайшем парламенте перед основной конференцией. Эта конференция длится 3 дня, и последняя конференция, проводившаяся в Риме в 2009 году, стала 25-ой по счету. Такие встречи предоставляют прекрасную возможность сотрудникам большого количества парламентских библиотек и исследовательских служб встречаться и обмениваться информацией и идеями в ходе тематических обсуждений и семинаров, а также знакомиться с устройством парламента, принимающего конференцию.

Секция регулярно выпускает Вестник и другие публикации, и все члены секции могут присоединиться к электронной рассылке IFLAPARL2, которая используется как средство для распространения информации о деятельности Секции и как дискуссионный форум.

Также существует сайт Parlanet³⁰, на котором можно найти информацию о деятельности Секции, хотя он не является сайтом, разработанным и поддерживаемым этой Секцией. Вот как этот сайт характеризует себя:

Эти веб-страницы разработаны как рабочие инструменты для обмена информацией, идеями, опытом, а также для обсуждения проблем и новостей в нашей области.

Организацией, которая в последнее время больше занимается деятельностью парламентских библиотек и исследовательских служб является Межпарламентский Союз (IPU). Эта организация была создана давно, и мы использовали в Главах 1 и 2 цитаты из ее публикации 2006 года *Парламент и Демократия в 21-ом веке – Практические рекомендации*, а выдержки из *Руководства для парламентских веб-сайтов* приводились в Главе 11. 16 октября 2008 года Межпарламентский Союз провел совместно с ИФЛА и Ассоциацией Генеральных Секретарей Парламентов конференцию в Женеве, основной темой которой было *Информирование Демократии: создание возможностей для удовлетворения потребностей парламентариев в знаниях и информации*.³¹

Региональные ассоциации парламентских библиотек

Наряду с Секцией ИФЛА существуют региональные ассоциации парламентских библиотек, которые также проводят встречи и обмениваются информацией. Можно выделить следующие Ассоциации:

Ассоциация парламентских библиотек Восточной и Южной Африки (APLESA)

Ассоциация парламентских библиотек Канады (APLIC/ABPAC)

³⁰ www.parlanet.net

³¹ <http://www.ipu.org/splz-e/asgp08.htm>

Ассоциация парламентских библиотек Азии и Тихоокеанского региона (APLAP)

Ассоциация парламентских библиотек Австралии (APLA)

Европейский центр парламентских исследований и документации (ECPRD)

Межпарламентская исследовательская и информационная сеть (IPRIN).
(Действует на территории Британских островов и Ирландии, а также в государствах, принадлежащих Британской короне).

Национальная конференция парламентов штатов, Секция работников парламентских исследовательских служб (Соединенные Штаты Америки)

Ассоциация парламентских библиотек Северных стран.

В прошлом существовали и другие организации, некоторые находятся в процессе становления, а те, что перечислены выше, являются активно действующими на данный момент, хотя ситуация может измениться с развитием новых сетей, объединяющих активных парламентских библиотекарей.

Виды деятельности региональных ассоциаций могут отличаться, но наиболее распространенными являются такие:

- Обмен материалами, такими как парламентская и исследовательская документация (хотя развитие Интернета сделало обмен печатными материалы менее важным аспектом деятельности)
- Совместные исследования общих для региона проблем
- Обмен персоналом
- Обмен идеями на конференциях

Двусторонние отношения между парламентскими библиотеками

Кроме международных и региональных организаций, представляющих интересы парламентских библиотек и исследовательских служб, также широко распространены двусторонние связи между парламентскими библиотеками. Этот процесс стал активно развиваться после падения Берлинской стены и возникновения (или восстановления) демократических режимов не только в Восточной Европе, но и в других частях мира. Двусторонние связи могут развиваться несколькими путями:

- Посещение вновь организованной парламентской библиотеки специалистами существующих парламентских библиотек или других организаций, а также лицами с соответствующими знаниями в этой области, сопровождающееся рекомендациями относительно программы развития библиотеки.
- Ответные визиты сотрудников вновь организованных библиотек в давно действующие библиотеки с целью изучения опыта последних.
- Долгосрочные программы обмена сотрудниками и материалами между двумя библиотеками (которые могут включать также и другие библиотеки).

Эти программы могут быть весьма ценными и эффективными, но только в случае правильного планирования и руководства. Просто посетить библиотеку и посмотреть вокруг недостаточно. Необходимо заранее определить цели посещения другой библиотеки и правильно отобрать сотрудников, участвующих в этом визите. Недостаточно просто дать рекомендации по необходимому количеству компьютеров, книг и газет, хотя и они могут быть полезны. Важно также, чтобы те, кто дает рекомендации, понимали традиции и политическую культуру другой страны. Всегда существует риск того, что люди, дающие советы, делают это, основываясь только на своем личном опыте. А в идеале они должны объективно проанализировать свою деятельность, как с точки зрения успехов, так и с точки зрения неудач. Важно, чтобы другие могли учиться, как на позитивном, так и негативном опыте.

Поначалу, как правило, опытом делились давно существующие парламентские библиотеки из таких стран как США, Швеция и Соединенное Королевство. И хотя библиотеки с давними традициями сыграли значительную роль в помощи развивающимся парламентским библиотекам, сейчас, когда эти библиотеки сформировались, а их страны пошли по демократическому пути развития, они сами могут делиться опытом с другими странами. Об этом говорила Анита Дудина, Директор Информационного отдела из Латвии в своем докладе на конференции Межпарламентского Союза «*Информирование демократии*», о которой мы упоминали ранее в этой главе³². Она отметила, что опыт демократизации Латвии сделал их хорошими посредниками, и что они имеют преимущества по отношению к старым демократиям, у которых нет недавнего опыта перехода к демократическим ценностям. И понятно, что другим странам с подобным опытом будет интереснее делиться опытом друг с другом, чем со странами с более давними традициями демократии, поскольку они все находятся в сравнительно одинаковых условиях. Без сомнения, давно существующим библиотекам есть чему поучиться у недавно созданных успешных библиотек, в том числе и пониманию того, что следование традициям не всегда приводит к успеху. Скорее всего, идеальной помощью будет сочетание рекомендаций от давно действующих и новых библиотек. И такую помощь можно получить, будучи членом Секции библиотечных и исследовательских служб парламента ИФЛА.

Любая вновь организованная парламентская библиотека должна пользоваться преимуществами, которые дает участие в Секции ИФЛА путем посещения конференций, если позволяет бюджет, подписки на электронную рассылку и, в общем, используя эту секцию как ресурс. Ведь те, кто может и хочет помочь вновь созданным библиотекам, скорее всего, являются членами ИФЛА.

³² *Обмен опытом и создание возможностей: стратегии помощи парламентским организациям – взгляд из Латвии.* Автор Анита Дудина. <http://www.ipu.org/splz-e/asgp08/dudina.pdf>

ГЛАВА 15

Информация для общественности и школ

Парламент должен предоставлять общественности и, в частности, школам все больше информации о своих функциях, деятельности и истории. Во многих странах существует недостаток понимания и высокий уровень цинизма по отношению к деятельности парламента и политиков в целом, и не стоит надеяться на то, что средства массовой информации будут предпринимать попытки для изменения сложившейся ситуации. Наоборот, они часто сами создают проблемы, подавая непроверенную и необъективную информацию. Также и система образования не будет готовить граждан с чувством гражданской ответственности до тех пор, пока такое обучение не станет обязательной дисциплиной в расписании. Во многих странах наблюдается высочайшая степень невежества относительно функций и деятельности парламента. И парламента чувствуют все большую необходимость изменить ситуацию. Это не обязательно должно быть функцией библиотеки, но существует много причин, почему библиотека должна и может этим заниматься: сотрудники библиотеки обладают широкими знаниями о деятельности парламента, библиотека является хранилищем информации, а ее сотрудники могут представить информацию таким образом, чтобы она была понятна неспециалистам.

Предоставление информации общественности

Деятельность парламента может представлять загадку даже для политически грамотных людей. Вещи, которые могут казаться очевидными для парламентариев и работников парламента, могут не казаться таковыми другим людям. Отсюда и потребность, с которой часто сталкиваются парламента, иметь какой-то отдел или бюро, которое предоставляет информацию как широкой общественности, так и журналистам или организациям, которые хотят сотрудничать с парламентом или знать, что в нем происходит. Это бюро может предоставлять информацию по многим вопросам, таким как:

- Текущая и будущая деятельность парламента.
- Запросы по истории парламента.
- Объяснение процедур и терминологии.
- Информация о прошедших дебатах или об обсуждениях того или иного закона или резолюции.
- Биографическая информация об отдельных парламентариях и их парламентарской деятельности.
- Информация типа «Кто мой член парламента?» и как с ним связаться.

Информацию можно распространять такими способами:

- Главным источником информации, скорее всего, будет парламентарский веб-сайт, и, конечно, информационное бюро должно принимать серьезное участие в подготовке этой информации. Информация должна быть представлена в легкодоступной и понятной форме.
- Телефонная информационная служба позволяет индивидуализировать процесс выполнения запросов и удовлетворять запросы людей, не

имеющих доступа в Интернет или тех, кто не может самостоятельно найти необходимую им информацию.

- Информация о возможности посещения парламента и присутствии на парламентских дебатах.
- Информация типа «Напишите нам» с адресом электронной почты или почтовым адресом для тех, кто присылает письменные запросы.
- Публикации на темы, вызывающие интерес общественности или бюллетени, освещающие текущую деятельность. Такие публикации могут выпускаться в печатной или электронной форме и рассылаться тем или иным способом. Эти материалы также должны предоставляться парламентариям, чтобы те могли рассылать их своим избирателям.
- Пропагандистская работа. Она может вестись в разных формах, таких как сотрудничество с местными библиотеками и предоставление им важных парламентских материалов и сотрудников, которые могут растолковать суть этих материалов, а также контакты с местными общинами.

Одинаковые материалы могут использоваться независимо от способа распространения информации. Например, публикация на актуальную тему может быть размещена на сайте или использоваться в качестве источника информации для телефонной информационной службы, а также ее можно предоставить в качестве ответа на запрос.

Как уже отмечалось, желательно, чтобы предоставлением информации широкой общественности занималась библиотека, поскольку ее сотрудники обладают необходимыми для этой работы знаниями и навыками. Желательно также, чтобы к этой работе подключались и другие сотрудники парламента, имеющие соответствующие знания и навыки, и обменивались между собой опытом в этой сфере. Это поможет избежать того, что разные подразделения будут собирать и хранить одну и ту же информацию только разными способами.

Предоставление информации школам

Также как в случае с информированием общественности, парламент и парламентарии могут чувствовать необходимость обеспечить предоставление точной и объективной информации о парламенте школьникам всех возрастов. Эта работа может быть частью более широкой деятельности по предоставлению информации широкой общественности. Но у нее есть свои особенности. Информация для школ должна органично вписываться в учебную программу, поэтому она носит общий характер, в отличие от более специализированной информации, которая предоставляется при удовлетворении запросов, поступающих в общественное информационное бюро (например, запросы об отдельных направлениях деятельности парламента или об отдельных парламентариях). Также информация для школ должна быть адаптирована для разных возрастных групп учеников и органично вписываться в любую учебную программу. Во многих странах молодые люди являются не такими активными избирателями, как старшие граждане, поэтому особенно важно объяснить им на доступном для них языке важность работы парламента. Но мы говорим не просто об *информировании* молодых людей о деятельности парламента. Они должны быть *вовлечены* в эту деятельность, чтобы понимать, почему им важно знать о ней, и *наделены полномочиями*, чтобы не просто голосовать, а быть активными участниками политического процесса.

Чтобы добиться этого, необходимо обладать навыками, которыми не обязательно владеют работники парламента. Некоторые из этих умений пригодятся в любой парламентской работе (такие как знание работы парламента и умение рассказать об этом непосвященным в доступной форме), но необходимы и другие навыки. Такие как навыки учителя, способного увлечь детей и преподнести материал в форме, понятной для той или иной возрастной группы. Если парламента создает образовательную службу, важно чтобы в ней работали люди, владеющие такими умениями, но чтобы эти сотрудники также могли работать и с теми, кто хорошо знаком с деятельностью парламента.

Парламентская образовательная служба может предлагать различные услуги. Такие как:

- *Посещения парламента детьми.* Они могут проводиться в разных форматах. Например, экскурсии по парламента, основной целью которых является знакомство посетителей скорее с работой парламента, чем с его архитектурой (в том случае, если парламента располагается в здании, интересном с точки зрения архитектуры). Проведение игровых дебатов является еще одной возможной формой ознакомления детей с парламента и дает возможность парламентариям общаться с детскими коллективами.
- *Посещение парламента учителями.* Образовательные дни для учителей, которые хотят получить больше информации о парламента.
- *Специальные выставки.* Они могут устраиваться как в стенах парламента, так и за его пределами. Они могут быть посвящены историческим фактам, интересным для детей, или более широким вопросам, например, эволюции права голоса, которым сначала обладало ограниченное число людей, а потом это право получило все взрослое население государства.
- *Подготовка письменных материалов для школ.* Учителя могут использовать эти материалы как информационное подспорье и как раздаточный материал.
- *Пропагандистская работа.* Может складываться из посещений школ сотрудниками парламента, которые будут рассказывать учителям, как подавать ученикам информацию о парламента или сами будут проводить уроки для школьников.
- *Работа над содержанием учебного курса гражданского образования.* В зависимости от структуры образовательной системы в отдельно взятой стране такая работа подразумевает сотрудничество либо с государственным министерством образования либо с местными органами власти, а возможно необходимо будет работать на обоих уровнях одновременно. Это сотрудничество обеспечит правильную подачу информации о парламента в любом курсе гражданского образования в стране. Всегда существует риск того, что роли правительства будет уделяться больше внимания, чем роли парламента, поэтому так важно участие в подготовке этого курса специалистов, владеющих серьезными знаниями о парламента.
- *Молодежные парламенты.* Это может быть частью программы посещений парламента или частью пропагандистской работы.
- *Веб-сайт.* Веб-сайт для молодых людей. Может быть частью парламентского сайта.

- *Работа с неправительственными организациями.* Сотрудничество с неправительственными организациями, занимающимися молодежным образованием, с целью разработки программ для молодежи может быть взаимно выгодным. Какие бы программы не предлагались парламентской образовательной службой, важно, чтобы они были разработаны с учетом возраста ученика. Очевидно, что программа, разработанная для шестнадцати-семнадцатилетних школьников, не подойдет для детей шести-восьми лет и наоборот. Именно поэтому так важно, чтобы в команде были сотрудники с педагогическими навыками. Эффективно работающая образовательная служба может играть серьезную роль в распространении среди молодежи знаний о парламенте и повышении уровня ее гражданского самосознания.

ГЛАВА 16

Архивирование парламентских материалов

В Главе 4, посвященной парламентской коллекции, мы говорили о необходимости для парламентской библиотеки иметь полное собрание парламентских документов и стенограмм дебатов в качестве рабочих материалов. Парламенты также должны иметь полную коллекцию парламентских документов и формировать политику относительно будущего хранения и архивирования этих материалов. Все больше информации для хранения переводят в цифровой формат. И все больше текущих материалов создается, и будет создаваться в электронном формате. Это значит, что облегчается доступ к архиву, но возникают вопросы по долгосрочному хранению материалов в цифровом формате. Нет необходимости, чтобы парламентский архив был частью библиотеки, но, как и в случае с информированием общественности, лучше, чтобы архив и библиотека тесно сотрудничали. Архив также должен сотрудничать и с другими подразделениями парламента, например, подразделениями по работе с комитетами, чтобы обеспечить правильное архивирование документов. Парламентский архив может быть самостоятельным собранием документов, а может быть частью национального государственного архива.

Какие материалы могут храниться в архиве

В парламентском архиве может храниться большое количество документов, относящихся к работе парламента. К ним относится официальная документация, но не только. Ниже мы приводим примеры материалов, которые могут храниться в архиве:

- Оригиналы законопроектов и законов, принятых парламентом
- Стенограммы пленарных заседаний парламента
- Опубликованные отчеты и документы комитетов
- Неопубликованная документация комитетов
- Протоколы парламента
- Резолюции парламента
- Документация аппарата парламента
- Архитектурные или исторические документы, касающиеся здания, в котором размещается парламент
- Стенограммы совещаний в парламенте
- Личные бумаги парламентариев или сотрудников аппарата парламента
- Фотографии, аудиозаписи или другие изображения парламента или парламентариев

Политика хранения материалов

Любой парламентский архив должен разработать политику хранения документов, чтобы обеспечить принятие правильных решений по поводу того, какие документы хранить, а какие нет. В первую очередь, речь идет о документах, которые больше не нужны для работы в том подразделении парламента, который их создал. На первый взгляд покажется странным, что парламентский архив вообще может уничтожать какие-либо письменные источники, поскольку существует целый ряд документов, таких как стенограммы дебатов, которые вообще нельзя уничтожать. Тем не менее, как свидетельствует вышеперечисленный список, в архиве, кроме официальной документации подобного рода хранится много материалов другого характера. Например, в парламенте могут храниться ресторанные меню. Эта информация вполне может представлять интерес для историков будущего. Но, если меню меняется каждый день, а в парламенте несколько ресторанов, то мало кто предложит сохранять все эти материалы. Если говорить более серьезно, то в парламентских комитетах имеется большое количество рабочих документов, таких как черновики отчетов, некоторые из которых, имеет смысл хранить, но определенно не все. Разработка политики хранения материалов обеспечивает использование правильных методов для хранения и уничтожения материалов и поможет определить, какие материалы стоит хранить для истории, а какие не стоит. Решение о хранении материалов должно приниматься с учетом их доказательной, информационной и исторической ценности. Материалы, передаваемые на хранение, должны систематизироваться, чтобы их можно было легко найти в случае необходимости. Разработка политики хранения материалов должна проводиться с участием, как сотрудников архива, так и других подразделений парламента.

Хранение в цифровом формате

Архивирование в цифровом формате становится все более популярным способом хранения документов, поскольку все больше материалов создается только в таком формате (это касается и большей части парламентских материалов). Частично благодаря уменьшению стоимости оцифровки парламентских материалов электронная форма хранения стала предпочтительней, так как открывает доступ к этим материалам всем, кто имеет доступ в Интернет. На страницах настоящего руководства мы не будем обсуждать этот комплексный вопрос, который на протяжении нескольких лет является темой, активно обсуждаемой информационным сообществом. Тем не менее, очевидно, что если не отнестись к этому вопросу со всей серьезностью, то существует риск потери данных в связи с изменениями технологического и программного обеспечения и операционных платформ. Печатные материалы со временем разрушаются и поэтому должны храниться в строго определенных условиях, но даже если приложить небольшие усилия для создания правильных условий хранения, то эти материалы могут храниться на протяжении сотен лет. Это еще более справедливо по отношению к материалам, хранящимся на пергаменте или высеченным в камне. Этого нельзя сказать о цифровых материалах, которые могут стать бесполезными, если не предпринимать активных шагов для того, чтобы найти такой оптимальный формат хранения, который будет пригоден независимо от технологических изменений. И если существуют печатные оригиналы этих материалов, их потеря станет серьезной проблемой, но не крахом, так как при наличии денег и времени можно снова перевести их в цифровой формат. А для материалов, которые существуют только в цифровом формате, это станет катастрофой. Правительства не всегда уделяют достаточно внимания этой проблеме. А вот парламента, как правило, лучше осознают ее важность. Хранение материалов в цифровом формате требует больших усилий и сотрудничества, чем хранение печатных материалов. Не то чтобы хранение печатных материалов было совсем простым делом (существует много нюансов с метаданными, соответствующими условиями хранения и т.д.), но при соблюдении

базовых условий они хранятся многие годы. Тема хранения цифровых материалов регулярно обсуждается на конференциях IFLA.

Доступ к архивным материалам

Одна из функций парламента состоит в том, чтобы обеспечивать доступ к архивным материалам. Большинство парламентов приложило много усилий к тому, чтобы стенограммы дебатов, документы комитетов и т.д. были доступны в электронном и печатном формате. Также желательно, чтобы в парламентских архивах были публичные читальные залы, где можно было бы ознакомиться с архивными материалами. Но парламенты ушли уже далеко вперед, как и другие хранители исторических материалов, такие как национальные архивы и национальные библиотеки. В частности, они проводят проекты по переводу материалов в цифровой формат. Один из примеров – большой совместный проект парламентских библиотек Чехии и Словакии. Этот проект был описан в докладе Евы Малаковой (Директора парламентской библиотеки Словакии) и Карела Сосны (Директора парламентской библиотеки Чешской Республики) на конференции IFLA в Сеуле в 2006 году³³. Этот проект включал оцифровку всех материалов парламентов и ассамблей Чехии и Словакии начиная с 1848 года. В 2009 году продолжилась работа по исторической части проекта. Следующий этап проекта Цифровой библиотеки ассамблеи Чехии включает материалы, датируемые одиннадцатым веком³⁴. Еще одним проектом, достойным упоминания, является проект по оцифровке Официального отчета Палаты Общин Соединенного Королевства 1803 года. Эдвард Вуд выступал с докладом на эту тему на Конференции парламентских библиотек и исследовательских служб ИФЛА, проходившей в Оттаве в августе 2008 года³⁵. Такие проекты очень важны и имеют практическую пользу, что успешно продемонстрировал совместный проект парламентских библиотек Чехии и Словакии. Но, тем не менее, неспециалистам непросто может быть разбираться в парламентской документации, и важно обеспечить им необходимую помощь в этом. Например, в Парламенте Чехии предусмотрено, что пользователь может позвонить в парламент или написать по электронной почте, с целью получить консультацию по пользованию парламентской системой.

Парламенты, как правило, владеют большими собраниями документов, поэтому одной из важнейших функций является их архивирование и предоставление доступа к ним как в печатной, так и в электронной форме.

³³ Объединенная парламентская библиотека Чехии и Словакии. http://archive.ifla.org/IV/ifla72/papers/087-Malackova_Sosna-en.pdf

³⁴ http://www.psp.cz/cgi-bin/eng/kps/knih/a_snemi.htm

³⁵ Оцифровка Официального отчета о заседании парламента: предоставление он-лайн доступа к 200 годам дебатов. http://www.preifla2008.ca/presentation_e.asp?Sub=Yes&Parent=Pre

ГЛАВА 17

Заключение

Возвращаясь к предыдущему изданию

Первое издание этого руководства вышло в 1993 году. Это было время стремительных политических перемен, последовавших за падением Берлинской стены в 1989 году. Частично благодаря сложившейся политической ситуации, вышеуказанное Руководство превратилось в ценное практическое пособие. В своем предисловии Эрнст Коль, тогдашний председатель Секции, привел высказывание Вальтера Бейдхота из его книги *«Английская Конституция 1867 года»*: «государство высокого уровня не может быть построено без основанной на принципе диалога власти». Доктор Коль доказал, что представительная власть должна иметь качественное информационное и аналитическое обеспечение для успешной и эффективной деятельности «основанной на принципе диалога власти». Именно парламентская библиотека и обеспечивает эту поддержку. И совсем не случайно качественный рост парламентских библиотек совпал с появлением «новых демократий».

Было бы неразумным утверждать, что это был процесс, лишенный трудностей, и что его результаты всегда соответствовали высоким ожиданиям, характерным для времени публикации первого издания. Но, несмотря ни на что, возникла все-таки «основанная на принципе диалога власть», с которой большинство людей связывают свои надежды и хотят сделать ее деятельность еще эффективнее. Люди, работающие в парламентских библиотеках, как правило, имеют глубокую приверженность демократическим принципам, а также осознают необходимость поддерживать законодательный орган в его открытых дебатах, а также в реализации функции надзора за деятельностью исполнительной ветви власти. Достаточно легко найти такие страны, где работники парламентских библиотек вынуждены осуществлять эту поддержку в сложных неблагоприятных условиях. Нет оснований утверждать, что эта приверженность и идеализм ослабевают, даже если они зачастую сопровождаются трезвым взглядом на вещи относительно сути политического процесса и поведения некоторых из его участников.

Но, безусловно, со времен выхода первого издания Руководства, не только политическая обстановка, в которой работают парламентские библиотеки, претерпела значительные изменения. Основная задача библиотек в обеспечении объективных информационных и исследовательских услуг осталась прежней, но способы их предоставления радикально изменились. Но не только потребность в знании и умении использовать новейшие информационные технологии побудила парламентские библиотеки пересмотреть методы своей деятельности. Есть еще более важная причина, состоящая в том, что парламентские библиотеки ныне действуют в рыночных условиях, и парламентариям доступен широчайший спектр информации (правда, не всегда точной и непредвзятой) через Интернет или от лоббистов. Таким образом, парламентская библиотека постоянно должна демонстрировать преимущества точной, беспристрастной, отвечающей потребностям депутатов информации, которую она может предоставить. Библиотека всегда должна использовать новейшие технологии для эффективной организации обслуживания. Кроме того, она должна постоянно изучать потребности пользователей, используя принципы маркетинга.

Взгляд в будущее

Каково будущее парламентских библиотек? В первом издании составители отказались от раздела *«Заключение»*, руководствуясь тем, что «было бы неправильно закрыть дверь в постоянно изменяющийся мир, которым сейчас является информационная деятельность для парламентов». Ситуация продолжает меняться до сих пор. И в пресс-релизе Конференции

по вопросам глобального электронного парламента, проходившей 3-5 ноября 2009 года в Палате Представителей Конгресса США в Вашингтоне, изложены следующие выводы:

- *Существует возможность привлечения к политическим процессам нового поколения граждан, для которых ИКТ определяют их образ жизни. Таким образом, их голос должен быть услышан, а взгляды и подходы учтены во время дебатов и принятия важнейших решений в парламенте.*
- *Принятие стандартов открытости поможет парламентам стать более прозрачными и подотчетными гражданам. Парламенты будут также лучше оснащены для решения задач регионального и глобального сотрудничества и интеграции. Многие проблемы, требующие законодательного регулирования в современном глобальном мире, на самом деле, являются общими проблемами, требующими согласованных решений.*
- *Доступ к информации поддерживает вовлеченность граждан в политический процесс, а также деятельность самих парламентариев. Постоянно растущие информационные потребности членов парламента наилучшим образом могут удовлетворять парламентские библиотеки и исследовательские службы, эффективно действующие и хорошо оснащенные, в полном объеме использующие новейшие технологии для накопления, управления и предоставления информации.³⁶*

Во всех этих сферах парламентские библиотеки и исследовательские службы могут играть важную роль, а перечисленные положения являются яркой иллюстрацией «постоянно изменяющейся ситуации», описанной в предыдущем издании.

Достаточно рискованно в современной динамичной ситуации определять направления развития библиотек, но несколько наметившихся тенденций все-таки дают основания обозначить некоторые из них. Ян Уотт из Библиотеки Европейского Парламента в своем докладе на Конференции ИФЛА в Милане 2009 году³⁷ заявил, что парламентские библиотеки строят свою работу в расчете на идеального парламентария, принимающего решения по принципу «неограниченной разумности». На самом же деле, предполагает он, в условиях постоянного недостатка времени парламентарии зачастую принимают решения на основе достаточно ограниченного объема информации и совсем не рациональным способом, и что парламентские библиотеки должны осознать это и приспособиться к такой ситуации. Это возвращает нас к Главе 9, в которой идет речь о важности маркетинговых исследований и понимании реальных информационных потребностей пользователей, далеко не таких, какими они должны быть, по мнению тех, кто эту информацию предоставляет. На той же конференции Анна Галуцци из Библиотеки Сената Италии также выступила с докладом, основанном на размышлениях о будущем парламентских библиотек³⁸. Она предположила, что парламентские библиотеки перестроят свою работу и будут развиваться по одному из двух предполагаемых сценариев. Они расширят свою деятельность за счет выхода за пределы прямых обязанностей информационного обеспечения своего парламента и станут посредниками между парламентом и обществом (и мы видели, как многие парламентские

³⁶ Конференция по вопросам глобального электронного парламента, прошедшая в 2009 году, явилась инициативой Глобального центра по вопросам ИКТ в парламенте, который был создан Организацией Объединенных Наций и Межпарламентским Союзом в 2006 году. Пресс-релиз конференции, датируемый 5 ноября 2009 года. <http://www.ipu.org/splz-e/eparl09/press.pdf>

³⁷ *Изменение видения парламентских библиотек.* <http://ifla.org/annual-conference/ifla75/programme2009-en.php>

³⁸ *Парламентские библиотеки: неопределенное будущее?* <http://www.ifla.org/annual-conference/ifla75/programme2009-en.php>

библиотеки успешно работают со школами и широкой общественностью). Или же они больше сосредоточатся на внутренних процессах, максимально эффективно организуют свои онлайн-услуги и усилят взаимодействие и интеграцию с другими департаментами парламента, трансформировавшись «в библиотеку, непохожую на библиотеку в традиционном значении этого слова».

Лично мне этот выбор не представляется таким окончательным и бескомпромиссным, но тот факт, что в двух докладах на недавней конференции были высказаны мысли и предположения, ставящие под сомнение традиционные направления деятельности парламентской библиотеки, свидетельствует о том, что мы находимся на распутье и не совсем четко представляем свое будущее. Это не значит, что парламентские библиотеки не могут рассчитывать на динамичное и успешное будущее, но они должны постоянно отслеживать потребности своих пользователей и оперативно реагировать на перемены.

Выводы, которые можно сделать из всего вышеизложенного:

- Продолжается развитие технологий, которое влечет за собой большие изменения в деятельности библиотек.
- Парламентские библиотеки только начинают осваивать потенциальные возможности использования инструментов социального общения.
- Снижение значимости библиотеки как физического места будет продолжаться с ростом объема электронной информации. Библиотекам необходимо продумать способы оптимального использования своих площадей и постараться сохранить их.
- Еще больше усилий потребуются для выяснения реальных потребностей пользователей и того, как они используют полученную информацию. Кроме того, потребуются более четкое осознание того, что парламентарии и их персонал представляют собой очень разнообразную по составу группу с разными потребностями.
- Необходимо еще более тесное сотрудничество между информационными специалистами и исследователями.
- В эру информационных перегрузок парламентским библиотекам необходимо найти способы, как облегчить в этом смысле жизнь своих пользователей: в этом контексте концепция «информационного брокера» приобретает еще большее значение.
- Продолжающееся давление на парламенты и правительства с целью сделать их деятельность более открытой дают парламентским библиотекам возможность внести свой вклад в достижение этой цели.

Что остается неизменным со времен первого издания, так это утверждение, что «не стоит отказываться от идеи идеальной библиотеки», поскольку «политическая культура страны и все, что с этим связано, являются врожденными... Каждый парламент и его библиотека должны решить, как далеко они должны идти и каким маршрутом». Таким утверждением мы хотели бы завершить и настоящее Руководство, которое призвано снабдить эту дорогу указателями.