



Date : 04/07/2008

Центр документации Каталонской организации защиты информации: внедрение информационной политики для достижения успешного библиотечного обслуживания

Мигель Навас
(Miguel Navas)
Барселона, Каталония, Испания

Translated by Elena Zhukova
Russian State Library

Meeting: 165 Government Libraries
Simultaneous: Not available
Interpretation:

WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS: 74TH IFLA GENERAL CONFERENCE AND COUNCIL
10-14 August 2008, Québec, Canada
<http://www.ifla.org/IV/ifla74/index.htm>

Всемирный библиотечно-информационный конгресс: 74-я Генеральная конференция и Совет ИФЛА

Резюме

В данном документе обращается внимание на менеджмент Центра документации Каталонской организации защиты данных с момента его создания в 2004 году по настоящее время. Здесь описывается информационная политика, применяемая для достижения успешного библиотечного обслуживания в рамках организации. Главные темы – происхождение Центра документации, его определение и тип, проблема его наименования, задачи и функции, управление коллекцией, услуги, пользователи, способы коммуникации, средства коммуникации, деятельность по укреплению позиций Центра и выводы.

Вступление: краткое изложение вопроса о защите данных, Каталонская организация по защите данных и Центр документации

Защита персональных данных является фундаментальным правом, в соответствии с положениями Совета Европы (Европейская конвенция по правам человека, 1950 г.), Европейского союза (директивы 95/46/ЕС, 2002/58/ЕС, 2006/24/ЕС), Испанской

конституции (1978 г.) и Каталонского статута об автономии (1979 г., с поправками 2006 г.).

Каталонская организация по защите данных (APDCAT)¹ была основана в 2002 году. Это автономная и независимая организация, в чью компетенцию в публичном секторе данных входит регистрация, контроль, инспекция, санкции и резолюции, а также принятие предложений и инструкций.

Я был принят на работу в APDCAT в 2004 году с целью создать библиотечное обслуживание и руководить им. Я – единственный библиотекарь и обеспечиваю обслуживание 35 человек, работающих в организации.

Коллекция состоит из 1000 наименований, включая монографии, серии, базы данных и т.д. Она является частью Каталога Университетского союза Каталонии².

Происхождение библиотеки

Говоря о происхождении библиотеки, мы должны обратиться к происхождению APDCAT. Это была функция, упомянутая в Статуте APDCAT: создать и осовременить коллекцию документов, касающихся защиты персональных данных. Это было хорошее начало, но я считал, что эта функция организации не должна быть единственной целью будущей библиотеки.

Я искал ещё какие-нибудь цели или функции в Статуте, которые могли бы относиться к библиотеке, и нашёл ещё одну: обеспечивать информацию по правам личности при обработке персональных данных. Это можно было принять к рассмотрению в качестве цели для библиотеки и помочь избежать представления о библиотеке только как о коллекции.

Что такое библиотека?

Библиотека – это не просто собрание документов и, даже не собрание всевозможных ресурсов, и не только физическое пространство. Я хотел использовать более точное определение: подразделение информационных ресурсов и услуг. Сначала смысл этого не так просто понять, но слова информация, ресурсы и услуги помогают объяснить тот факт, что в этом может быть что-то более сложное и динамичное, нежели просто коллекция. Как пишет Мария Гекеритц в Рекомендациях для правительственных библиотек (ИФЛА, 2007, стр. 41), для библиотек руководящих органов, пользователей и

¹ <http://www.apd.cat>

² <http://www.cbuc.es/cbuc> en [27/04/2008].

персонала, важно понимать, что библиотека – это больше, чем книги – она может быть и является полноценной информационной службой.

Каков тип библиотеки?

Когда вы говорите «библиотека», кто-то может подумать о публичной библиотеке – наиболее популярном и повторяющемся типе библиотек. Таким образом, важно прояснить момент, что это будет библиотека для APDCAT – т.е. с фондами публичной библиотеки, но, в принципе, не для широкой публики. Публичный доступ может быть разрешён, но ограничен, как было сказано ранее (Акт 4/1993).

Согласно Санджаю К. Бихани (ИФЛА 2007, стр. 6), к этому типу будут относиться библиотеки правительственных организаций, других организаций или проектов. Дается такое определение: «Эти библиотеки работают, главным образом, для нужд людей, принимающих решения, администраторов и других служащих правительственного органа. Эти органы снабжаются правительством и, обычно, являются автономными, но подпадают под контроль правительства или конкретного департамента или министерства».

Это объяснение подошло бы и в случае APDCAT, но, как говорилось ранее, это независимый орган и, таким образом, не подпадает под какой-либо правительственный контроль. Такая независимость включает в себя также и управление собственным бюджетом.

Проблема наименования

Первое название было просто «Библиотека», действительно, очень правильное слово для определения подразделения с информационными ресурсами и услугами. Тем не менее, я чувствовал, что этот термин может заставить персонал считать её просто публичной библиотекой с коллекцией книг, и я предложил назвать её – «Библиотека-Центр документации», попросту говоря, что коллекция не состоит только из публикаций (книг, журналов и т.д.)

В дальнейшем, мои администраторы решили убрать слово «библиотека», оставив, таким образом, «Центр документации» (DC), что и является в данное время её наименованием. Это более современно, имеет более деловой вид и позволяет думать о более широком спектре ресурсов.

Цель и функции

Первоначально, единственной обязанностью было составить и осовременить коллекцию документов, касающихся защиты персональных данных. Было очень важно уяснить, что нам необходимо делать нечто большее. Путём составления и осовременивания коллекции не создашь библиотеки и не определишь её цель.

Наконец, была установлена задача – обслуживать информационные нужды APDCAT и его персонала. Как это сделать? Выполнением определённых функций, которые должны быть чётко выражены:

- Развитие коллекции и управление. Приобретение и выдача – это не единственные задачи. Отбор, каталогизация, классификация, индексация, организация, сохранность, оценка, списание, продвижение и бюджетный контроль – всё это является также важной деятельностью.
- Планирование, управление и оценка информационных услуг и систем, соответствующих потребностям и функциям APDCAT. Центр документации будет иметь системы (intranet, ОРАК, базы данных и т.д.) и может предоставлять услуги (выдача, ИЛ, справки, ТОС's и т.д.), которые должны не только предоставляться, но планироваться и оцениваться.
- Обеспечение доступа к информации. Центр документации должен не только обладать информацией, или показывать, где её можно найти, но и давать к ней доступ. Например, ответы на заявки, создание новой сигнальной информации и т.д.
- Оценка и удовлетворение потребностей пользователей. Обучение пользователей. Центр документации существует не для того, чтобы просто быть. Все услуги должны быть направлены на обслуживание пользователей. Для этого необходимо знать, что они хотят, чего ожидают и что получают, также, как предоставлять им должное обучение по эксплуатации информационных систем, ресурсов и услуг.

Управление коллекцией

Существовала некоторая путаница в вопросе о том, что на самом деле считается коллекцией.

Первым делом необходимо было установить разницу между библиотечной коллекцией и личными коллекциями.

Иногда персональную документацию отдают в библиотеку просто для того, чтобы её сохранить. В этом случае необходимо указать, что подобный дар может быть принят

только в том случае, если эти данные имеют отношение к коллекции, а когда они становятся её частью, то уже не возвращаются. Отныне с ними будут обращаться как с собственностью APDCAT.

Ещё одной сложной проблемой был приём заявок на новые приобретения. Клиенты предполагают, что будут пользоваться ими персонально. Информация и документы, являющиеся собственностью организации, не могут использоваться как личная собственность. Тем не менее, иногда пользователям необходимо иметь под рукой справочники, юридические кодексы и т.д., если приходится часто к ним обращаться. В этих случаях бессмысленно выдавать материалы, а потом опять забирать их. Было принято решение создать постоянные депозиты: материалы каталогизированы и являются частью коллекции и собственностью организации, но размещаются на рабочих местах пользователей, в первую очередь, для их пользования.

Следует указать на то, что коллекция, в основном, была составлена из неадминистративных документов, таким образом, исключаются архивные документы.³ Некоторые административные документы могут быть включены, в том случае, если они имеют относящееся к теме содержание аналогичное публикации, но важно было сохранить файлы по отдельности.

Не всякий материал подходит для того, чтобы стать частью коллекции. Если говорить о документации в физическом смысле, то дело не только в отборе и качестве, дело также и в необходимом пространстве.

Библиотечное пространство ограничено, а в данном случае, невелико. Более того, коллекция динамична: поступают новые наименования, уходят более старые. Таким образом, я могу оправдать то, что не спешу заполнять все полки с самого начала.

Ещё одну тему, которую я хотел бы представить, это- оценка подписок. Может получиться, что в ряде библиотек или учреждений подписываются на серии, базы данных и т.д. единожды и больше об этом не думают. Экономическая стоимость увеличивается вдвое: сама цена и её неизменность в ежегодном бюджете.

Эта связь важна, так как эти подписки могут длиться годами, просто потому, что пользователи не сообщают, полезны эти материалы, консультируются они с ними или нет, а библиотекари не спрашивают. Чтобы избежать этого, надо производить оценку прежде, чем заниматься обновлением. Это можно сделать, просто опросив основных пользователей, или инициировать форум мнений.

³ Архив был создан в 2007 г., после образования Центра документации.

Обслуживание

Очень важно установить, что Центр документации должен принимать, управлять, сохранять, обеспечивать доступ к информации и распределять документацию, избегая, таким образом, какой-либо индивидуализации деятельности.

Например, вначале кто-то привык получать журналы непосредственно на своём рабочем месте, а затем сдавать их в библиотеку долгое время спустя, когда их содержание уже более незлободневно. Такое положение вещей следует изменить. Журналы должны регистрироваться в Центре документации и, после этого, доставляться конкретному лицу. Тем не менее, я стараюсь избежать этого привычного вида циркуляции документов. Может быть это и удобно для персонала, получать, прочитывать и передавать их другим коллегам или возвращать в библиотеку, но это означает меньше посещений в Центр документации (и меньше возможностей обнаружить другую информацию), меньше контроля за коллекцией. Я разрешаю это только в определённых случаях, когда материал интересует только одного или двух человек. В остальных случаях я предпочитаю создать сигнальную систему и ТОС's, чтобы проинформировать о новинках и далее ожидать их посещения или заявки на материал.

Могут возникать конфликты, потому что иногда трудно найти баланс между обслуживанием конкретных пользователей без ущерба для дела в целом.

Другой проблемой было то, что некоторые клиенты пользовались базами данных или электронными ресурсами, не думая о своих коллегах.

Если ресурс платный, ясно, что Центр должен им управлять. Даже если это был единичный доступ, о нём следует знать. Если ресурс бесплатный, пользователь должен связаться с Центром, чтобы поместить данный ресурс в коллекцию и сделать его видимым через информационные системы (OPAC, intranet, etc.).

Вначале здесь также были свои трудности. Некоторым казалось, что это мешает им работать индивидуально, но, в конце концов, понимали, что это полезно, так как расширяет спектр информации и увеличивает количество информационных ресурсов.

Говорят, что библиотечное помещение не может использоваться для собраний и выступлений, потому, что это может сократить доступ к консультациям. Проблема возникает, когда есть нехватка помещения, и это специальная библиотека внутри организации. Так как оба момента присутствуют в нашем случае, трудно избежать этой проблемы.

Объяснением того, что библиотечное пространство должно использоваться только для нужд библиотеки, может послужить то, что, хотя помещение иногда бывает не занято читателями, пользователи должны всегда иметь доступ, по крайней мере, чтобы

подобрать материал, или вернуть его, так как они работают с документами, в основном, на своём рабочем месте. Если помещение библиотеки окажется занятым много раз, документ будет задерживаться дольше, ресурсы Центра будут использоваться меньше, и недоверие к библиотечному обслуживанию может возрасти.

Ещё одним моментом, доказывающим трудность нахождения баланса между обслуживанием пользователей в индивидуальном порядке и обслуживанием их в целом, является регулирование, контроль и возврат выданного. Пользователи имеют тенденцию задерживать документы очень долго, если считают, что они могут оказаться полезными в любой момент. Чтобы избежать этого, нужно прививать культуру консультирования с материалами или получения и возвращения: документы должны циркулировать в пределах организации без задержек в каких-то точках. Пользователи обнаружат, что есть достаточное количество копий, и они должным образом размещены в Центре.

Пользователи

Поскольку было определено, что библиотечное обслуживание направлено, в основном, на персонал, я всё же нашёл кое-какие основания для рассмотрения вопроса о внешних пользователях. Как было сказано ранее, существует функция APDCAT, которая может быть принята во внимание (предоставлять информацию по правам личности в отношении обработки персональных данных), и определение специальных библиотек согласно Каталонскому закону (они являются частью Библиотечной системы Каталонии и предоставляют доступ для широкой публики с некоторыми ограничениями). Я должен был побеседовать с моим руководством, чтобы определить, какой тип внешних пользователей может появиться, и какие услуги они могут получить.

Они пришли к выводу, что это будут служащие общественной администрации, люди, имеющие отношение к университетам, и обычная публика, занимающаяся исследованиями в области защиты данных. Они могут работать с большей частью ресурсов и быть допущены к ним, но без права копирования и выноса из библиотеки.

Как взаимодействовать

Человек, возглавляющий библиотеку, может иметь руководителей, которые должны одобрять его руководство. Чаще всего это бывает в специализированных библиотеках, подобных этой, когда они принадлежат к основной организации и зависят от её рекомендаций и инструкций.

Очень важно установить хороший коммуникационный канал. Это будет самое действенное средство достичь следующей цели: идти вместе одним путём к пониманию и

успеху. Вы должны обозначить, что библиотека может сделать для организации и понимать её потребности. Организация не должна давать вам конкретный приказ, не выслушав вас сначала, а вы не должны принимать решения без их ведома.

Связь должна существовать не только между Центром документации и руководством, но также между Центром и пользователями (персонал APDCAT). Менеджеры решают, Центр предлагает и информирует, а пользователи выражают свои пожелания и получают информацию, продукт и услуги.

Как было сказано ранее, в некоторых случаях отношения с пользователями могут оказаться непростыми, но это важный момент в управлении специальными библиотеками.

Я всегда старался найти золотую середину, с одной стороны, тщательно выполняя свою работу и стараясь быть полезным, а с другой – достаточно твёрдо стою на своей позиции. Если уделяется особое внимание одному пользователю, то это не должно означать ни оказания предпочтения ему перед другими, ни нарушения концепции библиотеки о коллективном обслуживании.

Ещё одним важным положением является то, что следует самим проявлять инициативу, а не просто реагировать на ситуацию. Если вы ждёте, когда появятся посетители, то, вы, очевидно, участвуете в замедленном коммуникационном канале. Вы должны сами идти к ним и быть очень инициативными, но не навязчивыми.

Ещё один момент, который я всегда принимаю во внимание – это самоанализ и оценка того, что я могу сделать ещё лучше. Смысл в том, что я могу ошибаться. Если что-то не работает, не обязательно, что виноват кто-то другой, это может быть и моя ошибка. Такая позиция может оказаться полезной для улучшения навыков в общении с людьми и позволяет более широко видеть проблемы.

И, наконец, никогда не сдавайтесь. Иначе проиграете. Нет неразрешимых проблем.

Средства взаимодействия

Я обнаружил, что необходимы различные виды взаимодействия: регламентирующие документы, ежегодные доклады, заявки и личное внимание.

Регулирующие документы необходимы для подтверждения того, что соглашение принято для установления чёткой базы для начала работы.

Итак, в результате нашего сотрудничества с руководством был написан регламент для Центра (включая определение, задачу, функции, развитие коллекции, каталогизацию, кооперацию, пользователей, услуги и правила) и руководство по использованию

интеллектуальной собственности (которая необходима, чтобы знать, как поступать в каждой ситуации).

По этому регламенту APDCAT обязан публиковать ежегодный отчёт. Небольшая часть отводится для Центра, поэтому я должен писать его каждый год. Его цель несколько иная, чем у внутренних документов, но они пока действуют при определении развития библиотеки.

Нэнси Болт также пишет в Рекомендациях (ИФЛА,2007, стр.14), что правительственный персонал должен знать, какая информация имеется в библиотеке и как получить к ней доступ. Библиотекари должны проводить соответствующие презентации на мероприятиях Департамента и никогда не упускать возможности продвинуть библиотечные услуги.

Мне кажется, что это также очень важно. Таким образом, коллективные презентации бывают два раза в год. Я всегда ищу для них подходящую дату: не понедельник, не пятница, не сразу после праздников, или накануне передними, не тогда, когда все очень заняты, изучая вновь представленные системы или услуги. Продолжительность сообщения на презентации не должна длиться более часа. Я не рассчитываю, что человек может слушать меня дольше. Это становится утомительным и бесполезным. Я всегда стараюсь, чтобы мои выступления не были нравоучительными или догматичными, и избегаю демонстраций на экране. Вместо этого использую живую демонстрацию, интерактив и обратную связь (приглашаю к участию, отвечаю на вопросы и т.д.) Есть некоторые проблемы со временем при ответах на вопросы, так как они отнимают много времени, и я вынужден заканчивать сессию, не объяснив всего того, что хотел. Решение было таким – принимать вопросы только в конце и только, если они представляют интерес для всех. Личное внимание и поддержка предоставляются всегда, когда это необходимо. Это возможность для каждого пользователя задать свой личный вопрос и получить помощь в своей конкретной ситуации.

Действия по укреплению позиций Центра

Помимо информационной политики были предприняты некоторые другие действия, направленные на укрепление позиций Центра и оказание поддержки при преодолении препятствий.

Одним из таких действий было оказание поддержки другим департаментам APDCAT, главным образом, коммуникационным (работа с содержанием на интранете и веб-сайте, электронные бюллетени и т.д.), Архиву (участие в его создании, сотрудничество в работе с внутренней документацией и т.д.) и информационно-

технологическим (деятельность в качестве моста между пользователями и технологическими платформами и источниками, помощь в организации информации и создании информационной архитектуры для таких систем, как интранет и веб-сайт).

К другим видам деятельности можно отнести приоритизацию персонального внимания к любой задаче. Поступающие запросы всегда очень срочны, а Центр всегда старается экономить время пользователей.

Заключение

С одной стороны, эти усилия являются причиной повышения эффективности вообще и библиотечного обслуживания, в частности.

С другой – хорошие средства коммуникации доставляют продукт и услугу ближе к потребителю.

Всё это делает Центр документации надёжным и полезным для пользователей и для старшего руководящего состава и помогает преодолевать недоверие и обеспечивать непрерывность взаимной связи.

Если вы в состоянии создать атмосферу доверия, взаимное согласие придёт само. Так это работает у меня.