

Пилко И. С.

ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОИЗВОДСТВА БИБЛИОГРАФИЧЕСКИХ ПРОДУКТОВ И УСЛУГ

Определен объем понятия «технологическая подготовка» применительно к производству библиографических продуктов и услуг. Изложена методика разработки технологических библиографических процессов.

Взаимообогащающее влияние библиотечной науки и практики находит выражение в различных формах сотрудничества исследовательских коллективов, специальных учебных заведений, библиотек и органов НТИ. Так, библиотечный факультет Кемеровского государственного института культуры (КГИК) ориентирует свою научно-исследовательскую и учебно-педагогическую деятельность на решение актуальных практических задач, внедрение системы социального заказа библиотек на проведение прикладных научных исследований, выполнение проектных разработок, курсовых и дипломных работ, подготовку библиографических указателей и обзоров, разработку методических рекомендаций, обобщение и распространение передового библиотечного опыта. Подобная практика служит серьезным стимулом активизации научного поиска, повышения ответственности студентов за выполнение учебных заданий, актуализации содержания программ специальной подготовки библиотечных кадров высшей квалификации. В настоящее время факультет имеет более 110 предложений о творческом сотрудничестве от универсальных научных, научно-технических, вузовских библиотек и централизованных библиотечных систем Западно-Сибирского региона. Показательно, что среди исследований и разработок, выполняемых профилирующими кафедрами факультета, наибольшим спросом библиотек пользуются «технологические» темы: «Разработка оптимальных технологических схем библиотечно-библиографических процессов с учетом особенностей конкретной библиотеки», «Разработка и экспериментальная проверка технологии платных библиотечных услуг», «Разработка технологий перспективных форм библиографического информирования читателей», «Методика расчета трудоемкости внутрибиблиотечной работы (по технологическим процессам)». На эти четыре темы из предложенных вузом 25 приходится до 30% заявок библиотек.

При освоении обозначенного круга проблем определяющее значение имеет методический инструментарий, поэтому надо уточ-

нить содержание технологической подготовки библиографических продуктов и услуг и изложить методику разработки технологических библиографических процессов.

Проблемная ситуация обнаруживается уже на стадии постановки задачи и проявляется в произвольном толковании исходного понятия «библиотечная технология». Так, вызывает возражение частое отождествление «технологии» с «методикой» и просто с «процессом» [1, с. 34], сведение ее к элементарным практическим действиям и умениям [2, с. 28] или ограничение объема понятия навыками обращения с современной информационной техникой (так называемые автоматизированные технологии) [3, с. 10]. Первые попытки моделирования отдельных процессов библиотечной технологии мало приближают нас к постижению ее сути и пока, к сожалению, далеки от потребностей практики [4].

Не углубляясь в теоретические дискуссии о дефинициях, имеет смысл разграничить понятия «методика» и «технология». В качестве рабочих определений можно предложить под «методикой» понимать совокупность научно обоснованных принципов, приемов и правил, регламентирующих деятельность определенного вида, а под «технологией» — упорядоченную совокупность процессов, операций и средств их реализации, обеспечивающих производство конечного продукта с заданными свойствами.

Введение в обращение централизованно подготовленной технологической документации: номенклатур услуг, классификаторов процессов и операций, норм и нормативов на отдельные виды работ [5—9] стимулировало библиотеки к созданию собственных регламентов типа «перечень производственных процессов... отдела... библиотеки», содержащих поэлементное описание основных технологических циклов с кооперационным нормированием. Понимая значимость предпринимаемых в этом плане усилий, важно сознавать, что технологическую подготовку производства нельзя ограничивать разработкой операционных схем и нормированием времени и трудозатрат. Она предполагает

решение по меньшей мере четырех групп задач, связанных с обеспечением технологичности производимого продукта, разработкой технологических процессов, проектированием и изготовлением (выбором) средств технологического оснащения, организацией и управлением процессом технологической подготовки [10].

Порядок и содержание работ регламентированы требованиями государственных стандартов Единой системы технологической документации (3 класса) и Единой системы технологической подготовки производства (14 класса). Естественно полагать, что точное соблюдение указанных требований, адаптированных к специфике библиотечной деятельности, является надежным инструментом формирования библиотечной технологии как способа производства специфических продуктов и услуг, прикладной научной и учебной дисциплины (или их комплекса).

Технологическое обеспечение производства библиографических продуктов и услуг представляет собой относительно самостоятельную исследовательскую и практическую задачу. Это обусловлено исторически утвердившимся в сфере библиотечного сервиса расчленением единой технологии на библиотечную и библиографическую, с достаточно выраженной спецификой последней. Если основные библиотечные циклы «путь книги», «путь читательского требования» имеют определенные традиции в плане технологического обеспечения, то библиографическая технология находится в стадии становления. Осмыслению этой проблемы способствовало создание автоматизированных информационных систем, ориентированных на выполнение библиографических функций.

Известно, что библиографическая деятельность отличается ярко выраженной эвристической направленностью. По опросу экспертов, до 66% библиографических операций требуют не механического воспроизведения ранее освоенных действий, а принятия профессионально грамотных решений, связанных преимущественно с анализом содержания запросов и документов (для сравнения: доля операций, требующих высокой профессиональной квалификации исполнителя в процессе обслуживания читателей на абонементе или в читальном зале, составляет 40%, учета фонда — 10%, организации фонда — 13%). Библиографическое производство не носит массового характера, отличается нестабильностью номенклатуры, малыми объемами продукции и услуг, требует постоянного перераспределения функциональных обязанностей между исполнителями. Это сдерживает развитие библиогра-

фических услуг библиотек, возрастающий спрос на которые не соответствует предложению в плане ассортимента, количества и качества. Так, анализ деятельности универсальных научных, вузовских, государственных массовых библиотек Западной Сибири не выявил сколько-нибудь значительного роста объемов библиографических услуг за последние пять лет [11, с. 26].

Процедуре разработки (проектирования) технологических библиографических процессов должно предшествовать составление полного перечня производимых в библиотеке библиографических продуктов и оказываемых потребителям библиографических услуг.

С технологической точки зрения имеет смысл рассматривать «библиографический продукт» как результат библиографической деятельности в документально фиксированной форме, допускающей его многократное использование в процессе удовлетворения информационных потребностей, а «библиографическую услугу» — как результат подготовки и доведения до потребителей библиографической информации в соответствии с поступившим запросом или выявленной потребностью.

Это уточнение позволяет относить к продуктам библиографической деятельности оригинальные библиографические пособия: указатели, списки, письменные тематические справки и обзоры, бюллетени новых поступлений, тематические подборки, библиографические картотеки и т. п. Специфическая особенность услуги видится в преимущественном использовании в процессе ее реализации ранее созданной или централизованно подготовленной библиографической продукции. Создание новых, оригинальных продуктов имеет подчиненное, вспомогательное значение. На этом основании к разряду услуг могут быть отнесены адресные и уточняющие библиографические справки и консультации, устные библиографические справки и консультации, устные библиографические обзоры, дни библиографии.

Весьма условное выделение «чистых» продуктов и «чистых» услуг имеет принципиальное значение с точки зрения библиографической технологии, рассматриваемой на уровне производства (состав операций, подбор технологического оснащения), оценки качества (дифференцированная система показателей), подбора исполнителей (профессиональная квалификация), организации технологического контроля.

Разработка технологического процесса производства конкретного продукта или услуги осуществляется поэтапно и включает в себя: анализ исходных данных, выбор типо-

вого или разработку единичного технологического процесса, оценку ресурсной базы библиографической деятельности, составление технологического маршрута, разработку технологических операций, нормирование, расчет экономической эффективности, оформление результатов. Охарактеризуем содержание работ на каждом этапе.

Так, анализ исходных данных для разработки библиографического процесса предполагает предварительное изучение качественных требований к производимому продукту или услуге: характеристику потенциальных потребителей, моделирование ситуаций обслуживания, обоснование принципов отбора документов в процессе библиографического поиска, выбор оптимальных форм представления сведений, сроков обслуживания, порядка реализации прямой и обратной связи и т. п. Источником получения исходных сведений служит комплект регламентирующей документации: организационно-распорядительной (государственные и отраслевые стандарты, должностные инструкции, номенклатуры услуг, прейскуранты), научно-методической (методические рекомендации, методические указания, материалы передового опыта, методики технико-экономической оценки), нормативной (нормы и нормативы времени, выработки, численности, обслуживания), технологической (классификаторы процессов и операций, разрядов работ, блок-схемы, оперограммы технологических инструкций, технические условия, технологические карты). Недостатки нормативного обеспечения библиографической деятельности, описательный характер значительной части методических материалов, отсутствие в рамках СИБИД стандартов технологического назначения и унифицированных требований к различным видам библиографической продукции определяет высокую степень неопределенности на начальном этапе разработки. Обращение к дополнительной специальной литературе позволит отчасти исправить это положение. Завершается этап параметрическим описанием продукта (услуги) и оформлением технического задания на разработку процесса.

Если анализ классификаторов процессов и операций [5, 8], нормативных документов [9] обеспечит выявление типового (для данного продукта или услуги) технологического процесса, унифицированных технологических решений, опробованных операционно-технологических схем, то следующая стадия разработки будет сводиться к адаптации предлагаемого варианта к условиям конкретной библиотеки. Если поиск аналогов не даст желаемого результата, то можно заимство-

вать отдельные элементы технологического процесса. Так, в условиях вузовской библиотеки процедура подготовки дней кафедры, дней дипломника, дней первокурсника осуществляется по единой технологической схеме, включающей организацию выставки-просмотра, проведение библиографического обзора, оказание консультативной помощи участникам. При общности структуры процесса подготовки и проведения специфика каждого мероприятия обслуживания будет проявляться на уровне отдельных операций. Эту специфику и предстоит выявить разработчику.

Квалифицированный выбор ресурсной (прежде всего документальной) базы реализации библиографического процесса во многом определяет его эффективность. Хотя библиографическая практика выработала богатый арсенал методов аналитико-синтетической обработки документов, самым информативным элементом в структуре библиографической записи продолжает оставаться заглавие. Именно оно, а не классификационный индекс, предметная рубрика, аннотация или реферат в абсолютном большинстве случаев служит основанием для включения документа в библиографическую справку, тематическую подборку, список литературы, сигнальную карту. «Некондиционное библиографическое сырье», формируемое на различных уровнях ГСНТИ (в виде карточек централизованной каталогизации, изданий государственной библиографии, отраслевых указателей литературы, каталогов и картотек и т. п.), в значительной степени определяет низкое качество библиографических услуг, резко увеличивает трудоемкость библиографических процессов, требуя визуального просмотра первичных документов.

Кроме того, иногда нужно обеспечить доступ потребителя к документальным ресурсам региона, страны и т. д. В этой ситуации разработчик должен оценить имеющиеся библиографические ресурсы с точки зрения полноты и многоаспектности отражения документов, надежности библиографических характеристик, возможности оперативного получения информации, вероятности отказа и отобрать источники, соответствующие характеру и назначению продукта (услуги). Все принятые решения требуют обязательной фиксации в технологической документации.

Составление технологического маршрута предполагает определение последовательности технологических операций, выбор средств технологического оснащения. Маршрут может быть представлен графически в виде оперограммы, технологической или блок-схемы. Технологическая схема позволяет

проследить не только последовательность выполнения операций, но и чередование промежуточных результатов деятельности: например, процедура выявления абонентов обслуживания завершается формированием картотеки абонентов, операция семантического анализа запросов — оформлением рубрикатора, библиографический поиск документов — организацией рабочей картотеки. Обозначение в технологической схеме промежуточных и конечных результатов библиографического труда позволит предъявить к ним четкие требования (в плане наполнения, структуры, формы представления) и обеспечит возможность эффективного контроля за ходом библиографического процесса.

Оформление технологического маршрута в виде оперограммы позволяет закрепить отдельные операции за конкретными исполнителями. Это имеет особое значение для библиографических процессов, рассредоточенных по различным подразделениям библиотеки, при подготовке комплексных мероприятий. Последовательная реализация принципа функциональной специализации участников производственного процесса является признаком сформировавшейся технологии, высокого уровня организации труда.

Разработка технологических операций заключается в детализации и уточнении содержания работ, выполняемых на конкретном рабочем месте, в выборе вспомогательных технических средств. На основе отобранного для эксперимента массива технологической документации установлено, что все многообразие библиографических продуктов и услуг описывается некоторым набором операций. Они повторяются в различных сочетаниях, являются «сквозными», типовыми для библиографического производства в целом. Для практических работников владение этим оптимальным минимумом даст реальную возможность «конструировать» на технологическом уровне различные продукты и услуги и определять их себестоимость. В процессе библиографического обучения и повышения квалификации детальное описание операций позволит избежать дублирования в освоении одних и тех же процессов обслуживания.

Нормирование технологических процессов включает в себя выбор исходных данных для оценки затрат на производство конечного продукта (услуги), расчет и нормирование времени, затрат труда и расхода материалов, определение разряда работ и уровня квалификации исполнителей. Процедура нормирования библиографических процессов осложнена отсутствием типового нормативного

обеспечения, трудоемкостью разработки норм времени и выработки [7]. Что касается классификации библиографических операций по степени сложности с дальнейшим закреплением их за конкретными исполнителями, то это положение заслуживает отражения не только в технологической документации, но и в квалификационных характеристиках библиографа [12, с. 98] и в разрабатываемых на их основе должностных инструкциях.

Расчет экономической эффективности в настоящее время осуществляется преимущественно в рамках технико-экономического обоснования автоматизации библиографических процессов, либо при реализации их на базе современных технических средств. Подобное ограничение не может быть признано целесообразным. Такие показатели экономической эффективности, как трудоемкость, себестоимость служат исходной информацией при формировании ассортиментного перечня библиографических продуктов и услуг, выборе оптимального (в том числе и традиционного, без применения технических средств) варианта технологического процесса, для принятия других управленческих решений, связанных, в частности, с внедрением в библиографическую практику элементов хозрасчетных отношений, договорных цен на услуги.

Завершается процедура разработки технологического процесса оформлением технологической документации, которая, как уже отмечалось, представляет собой комплекс регламентов различного назначения. Основные характеристики процесса — его детальное, последовательное и рациональное описание с указанием закрепленных за операциями работников, указанием сроков начала и окончания работ и процедур контроля — могут быть сведены в технологической карте. Согласованная со всеми заинтересованными службами и утвержденная технологическая карта рассматривается как стандарт предприятия.

Разработка технологической документации — одно из направлений библиотечно-библиографической деятельности, где сотрудничество исследователей и практиков представляется наиболее продуктивным. После предварительного опробования предлагаемая методика разработки технологических библиографических процессов обсуждена с участниками научно-практического семинара «Библиографическая деятельность библиотеки вуза» (Новокузнецк, май 1989 г.), представлявшими библиографические службы 46 вузовских библиотек Западной Сибири. Приняты к внедрению образцы технологи-

ческой документации. По результатам ведущих разработок в КГИК подготовлены тематический план и рабочая программа нового учебного курса «Технология библиографических продуктов и услуг», назначение ко-

торого — формирование у студентов профессиональной технологической культуры, привитие навыков технологической подготовки и организации библиографического производства в библиотеке.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Тугов Ю. М. Библиографическая организация массового чтения: новый подход // Сов. библиотековедение.— 1988.— № 4.— С. 33—40.
2. Борисов Б. В., Тютюнник В. М. Как усилить технологическую подготовку выпускников библиотечных факультетов вузов культуры // Сов. библиотековедение.— 1988.— № 4.— С. 26—31.
3. Черняк А. Я. Высшее библиотечное образование в преддверии нового этапа // Науч. и техн. б-ки СССР.— 1988.— № 7.— С. 16—22.
4. Дворкина М. Я. Модель технологии библиотечного обслуживания // Сов. библиотековедение.— 1988.— № 5.— С. 56—62.
5. Классификация операций по назначению процессов в деятельности библиотечных систем: Метод. рекомендации / Гос. публ. б-ка им. М. Е. Салтыкова-Щедрина.— Л., 1985.— 69 с.
6. Номенклатура информационных услуг: Метод. пособие / ИПКИР.— М., 1982.— 78 с.
7. Разработка местных норм на основные библиотечно-библиографические процессы: Рекомендации.— Киев, 1984.— 98 с.
8. Технологические процессы подготовки органами научно-технической информации информационной продукции и услуг: Метод. пособие / ИПКИР.— М., 1985.— 76 с.
9. Типовые нормы времени на работы, выполняемые в библиотеках / НИИ труда.— М., 1982.— 28 с.
10. ГОСТ 14.001.—73. Единая система технологической подготовки производства: Общие требования — М., Изд-во стандартов, 1984.— 4 с.
11. Пилко И. С. Библиографические услуги в библиотеках // Науч. и техн. б-ки СССР.— 1988.— № 5.— С. 25—28.
12. Квалификационные характеристики должностей служащих культурно-просветительных учреждений // Руководящие материалы по библиотечному делу: Справочник.— М., 1982.— С. 94—99.