

Матлина С. Г.

БИБЛИОТЕЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ: МИФЫ И РЕАЛЬНОСТЬ

Обзор материалов «круглого стола» сотрудников научных библиотек Волгограда, проведенного Волгоградской областной универсальной научной библиотекой им. А. М. Горького в сентябре 1990 г.

Совершенствование обслуживания сегодня напрямую увязывают с демократизацией библиотечного дела [1]. Осознание приоритета общечеловеческих ценностей, повышение личного фактора в решении важнейших социальных задач, наконец, расслоение общества, поляризация позиций и взглядов увеличили значимость непосредственных контактов с читателями независимо от типа библиотеки, выполняемых ею функций. Эти контакты — отправная точка работы и одновременно канал изучения «обратной связи». В эпоху тотальной коммерциализации библиотеке просто не выжить, если она не сумеет ответить на ожидания реальных и потенциальных пользователей, убедить в своей необходимости.

В этом смысле вызывает интерес инициатива Волгоградской областной научной библиотеки (ОНБ) им. А. М. Горького. На «круглый стол» по проблеме «Библиотечное обслуживание: мифы и реальность» она собрала сотрудников научных библиотек города и заинтересованных представителей общественности — преподавателей специальных дисциплин из культпросветучилища, профессоров университета и политехнического института. Последнее обстоятельство по-своему символично: обслуживание связано с межличностной коммуникацией, и право определять пути его совершенствования принадлежит в равной степени библиотекарю и читателю.

Во вступительном слове директор ОНБ В. А. Ожогина отметила, что эффективное обслуживание обеспечивается не только банком первоначальных данных об информационных ресурсах региона, но и многомерным, постоянно корректируемым знанием о динамике их развития. В Волгограде немало сделано для создания единого территориального справочно-информационного фонда (ЕТСИФ). В частности, популярностью у читателей пользуется издаваемый ОНБ «Сводный каталог

отечественных и зарубежных периодических изданий». В соответствующих подразделениях библиотеки хранятся фактологические и фактографические сведения об информационных учреждениях города и области, профили их фондов, составе справочно-библиографического аппарата. Но сегодня этого мало. Например, отсутствие сводного каталога специальной литературы приводит к колоссальным затратам времени читателей и библиографов на поиск нужного издания.

Слабая информационная база регионального центра оборачивается дискомфортом обслуживания и одновременно нерациональным расходом библиотечных ресурсов. При переходе учреждений культуры на новые условия хозяйствования это тем более недопустимо. Один из реальных способов изменить сложившуюся ситуацию хорошо известен — это компьютеризация библиотечной работы. В Волгограде ее возможности оценивают не только по публикациям в специальной печати. Сегодня в разных подразделениях ОНБ отечественные и зарубежные машины убастрывают процесс подготовки краеведческих библиографических пособий, помогают созданию вспомогательного справочного аппарата отдела комплектования, ведут сбор и анализ формализованной информации методического характера о библиотеках региона и др.

По мнению зам. директора ОНБ Н. В. Нейман, в недалеком будущем с помощью «умных машин» можно будет накапливать и оперативно использовать сведения о личных книжных собраниях читателей города. В первую очередь речь идет о домашних библиотеках профессоров и преподавателей городских вузов — Волгоград известен как студенческая столица Нижнего Поволжья. Собираемые с помощью активистов местного отделения Всесоюзного общества книголюбов такого рода сведения выполняют не только

информационную и воспитательную роль. Профессор Волгоградского университета Н. И. Желтова убеждена, что студенты и аспиранты получают возможность действенного «включения» в культуру научного труда именно благодаря пользованию специальной и общеобразовательной литературой из коллекций преподавателей, которые при этом выступают лидерами чтения, способствуют библиотечно-библиографическому всеобучу молодежи.

Уже сегодня компьютеры работают и в отделах обслуживания ОНБ — помогают библиотечкару вести учет. Но читатели пока еще слабо чувствуют позитивные эффекты автоматизации. Причина — не в чьих-то умыслах или недоработках, а в том, что концепции развития библиотечного дела, даже новейшие, менее всего ориентированы на пользователя.

Зарубежные коллеги Дж. Шира, М. Бакленд и другие неоднократно указывали на опасность сугубо функционального подхода к библиотечному делу, когда за оптимизацией фондов, справочно-поисковых систем и т. п. перестают видеть реального и потенциального читателя [2, 3]. В нашей стране аналогичный подход библиотекарей усугубляется привычной недооценкой личностных характеристик — всего того, что выходит за рамки так называемых деловых или общественно полезных потребностей. По сути мы имеем дело с рудиментом пресловутой теории человека-винтика.

Все эти особенности профессионального мышления накладывают отпечаток на развитие автоматизации. Суммируя высказанные как за «круглым столом», так и в его кулуарах мнения, отметим, что концепция автоматизированной библиотеки призвана удовлетворять ожидания пользователей и — уже во вторую очередь — облегчать организацию процесса обслуживания, хотя нет сомнения, что его комфортность складывается из максимума удобств как читателя, так и библиотекаря. Важно осознать, что технологические аспекты (какими бы значимыми они ни казались на начальном этапе автоматизации) не могут заслонять социально-психологическую, воспитательную, гуманистическую по своей природе сторону обслуживания — процесса межличностной коммуникации. Она ориентирована не на сиюминутные, а на долговременные эффекты, не всегда поддающиеся формализации. Вот почему, по мнению библиотекарей, логику автоматизации, ее конечные результаты должны в большей мере, чем ныне, определять специалисты, непосредственно взаимодействующие с читателями, а тактику — инженеры.

К такому подходу стремится ОНБ. В недалеком будущем ее пользователи с помощью машины смогут, например, узнать о местонахождении книги или о причинах ее отсутствия на полке. Появляющиеся на дисплее сведения (у кого находится на руках требуемое издание) позволяют предотвратить конфликт, а иногда ускорить возвращение книги. Компьютер, считают сотрудники отдела обслуживания, также может помочь в работе с молодежью, стремящейся быть в курсе интересных новинок. За основу берется хорошо известный библиотекарям феномен читательской моды. Достаточно лишь заложить в машину сведения о наиболее спрашиваемых публикациях месяца (года).

Предусматривая максимальную загрузку дорогостоящих машин, говорили участники дискуссии, важно наряду с социально-психологическим, технологическим продумать и маркетинговый аспект автоматизации. Из зарубежного опыта известно, что ЭВМ широко используются для сбора и выдачи «бытовой» информации, служащей лучшей рекламой библиотеке, и к тому же нередко реализуемой в коммерческих целях. Имеются в виду машинные банки фактологических данных. Это сведения о вакантных местах в фирмах и офисах, информация юридического, общекультурного характера, например, о репертуаре кинотеатров, экскурсионных маршрутах местного туристического агентства, расписании движения поездов и автобусов и т. п. [4, 5]. В крупнейшем промышленном, научном и культурном центре с протяженной системой транспортных коммуникаций (особенность Волгограда) создание и использование такого массива сведений могло бы выступить к тому же важным фактором интеграции знаний.

«И все-таки не будем преувеличивать роль компьютеризации. Она лишь одно из средств улучшения обслуживания», — отметила зав. библиотекой Волгоградского инженерно-строительного института (ВИСИ) Л. П. Бавинова и подчеркнула, что главным остается личность библиотекаря. Он должен быть настоящим эрудитом, особенно в вузовской библиотеке — ведь молодежь не прощает некомпетентности. В обслуживании нет мелочей. На его эффективность оказывает влияние внешняя личность библиотекаря, культура речи, включающая владение не только специальными терминами по проблематике ВИСИ, но и, по возможности, молодежным сленгом, что помогает в некоторых ситуациях лучше понять собеседника. Но сотрудник отдела обслуживания скован жесткими нормами (например, 5 минут на общение с читателем), требованием высоких количественных показателей, у него нет свободы выбора тех или иных средств взаимо-

действия с читателем, нет права на самостоятельное решение, на творчество. А ведь в таком многопрофильном вузе, как ВИСИ, библиотека синтезирует знания, расчлененные по отраслевому и предметному признакам на различных кафедрах и факультетах. Не случайно «главным» подразделением в библиотеке считается общеобразовательный абонемент, где высок удельный вес художественной литературы.

Это важное положение развила зав. абонементом ОНБ Т. А. Иваненко: абонемент выполняет интегральную функцию и в универсальной научной библиотеке. Но в Волгоградской ОНБ, как и во многих других областных библиотеках, этот отдел не причисляют к главным и комплектуют чаще всего по «остаточному» принципу — после распределения книг по отраслевым отделам. Вот и получилось, что при очевидной ориентации на гуманизацию знаний, художественная литература составляет лишь 20% абонементного фонда.

«Выдвигая те или иные объективно значимые приоритеты, нужно обратить первоочередное внимание на обслуживание студентов — наименее защищенной в социальном плане категории наших пользователей», — так начала выступление Л. П. Решетова, зав. отделом общих читальных залов ОНБ. По ее мнению, вузовским библиотекам следует шире открывать фонды, работать в субботние и воскресные дни, особенно в период сессий. В эти дни ОНБ задыхается от наплыва студентов. По их просьбам общие читальные залы решили выдавать учебную литературу домой на выходные дни и на ночь за небольшую плату.

Сообщение о новации ОНБ вызвало неоднозначную реакцию участников «круглого стола». Декларируя защиту интересов читателя, мы облегчаем его кошелек. Логично ли это? — такой вопрос звучал неоднократно. Участники дискуссии отмечали, что так называемое «бесплатное» обслуживание пользователи по сути уже оплатили: ведь библиотеки существуют на средства от госбюджета — фактически на деньги налогоплательщиков.

Введение любой платной услуги должно отвечать интересам читателей, повышать комфортность обслуживания. Это может быть оперативное копирование или составление библиографических списков, молодежные программы с элементами театрализованных и музыкальных представлений, использованием видео, обучение иностранным языкам и пр. На такого рода «сверхуслуги» читатель всегда готов раскошелиться. Это на конкретных примерах проиллюстрировала зав. отделом литературы на иностранных языках ОНБ Э. А. Коломыченко. По ее свидетельству, особенно высока эффективность кружков иностранных

языков: раньше наибольшим успехом пользовались кружки чешского, польского, болгарского (на предприятиях города работали посланцы стран Восточной Европы); сегодня по требованию читателей функционируют сразу три объединения, где изучается английский язык; представитель открытой в городе китайской фирмы согласился обучать всех желающих своему родному языку.

Чтобы знать действительные потребности читателей, отдел регулярно проводит опросы пользователей, ориентируясь не только на читательские интересы своих постоянных посетителей, но и на общекультурные потребности населения области. Так, выяснилась острая нужда в коммерческой литературе на иностранных языках, осознана необходимость содействия развитию немецкой национальной культуры: немцы Поволжья ждут помощи от ОНБ в комплектовании литературой на родном языке. Точно также в многонациональном Волгограде требуется литература на татарском, казахском и других языках народов СССР. Вслед за ресурсными встают более глубокие проблемы — помощь в организации национально-культурных обществ, поиск библиотекой своего места как центра межнационального общения, пропагандиста достижений мировой цивилизации.

Итак, инновационные процессы в библиотеках различных типов связаны с постоянным отслеживанием потребностей населения в услугах. Их динамика предопределяет до известных пределов вероятностный, ситуационный характер обслуживания, расширение и обновление библиотечных функций. Поэтому особенно нетерпимо сегодня администрирование со стороны структур, призванных стимулировать развитие обслуживания — методических центров. За последние годы профессиональная печать неоднократно обращалась к этой проблеме [6, 7]. За «круглым столом» волгоградцев затрагивался один из ее аспектов — так называемый синдром запретительства. О его пагубных последствиях рассказала Н. В. Карминова, зав. отделом обслуживания областной медицинской библиотеки. С 1 янв. 1989 г. приказом Государственной Центральной научной медицинской библиотеки запрещено без личной печати врача выдавать на руки и по МБА литературу по фитотерапии и акупунктуре, по психиатрии и сексопатологии.

А ведь именно в последние годы многие публичные библиотеки организуют циклы встреч с интересными людьми — потомственными травниками, знатоками народной медицины, выступления которых комментируют местные врачи, краеведы, ориенталисты. Фактически в обращение вновь вводится целый пласт культуры, игравший громадную роль в

повседневной жизни людей. Запрет ухудшил контакты областной медицинской библиотеки с другими библиотеками региона: не слишком прочные координационные связи стали еще слабее.

«Координация обслуживания сегодня скорее миф, нежели реальность» — эту позицию Л. П. Бавиновой поддержали представители других вузовских библиотек. Подлинное взаимодействие, считают они, достигается равномерным распределением читательских потоков в зависимости от ресурсных и материально-технических возможностей его участников. Иначе неизбежны взаимные претензии библиотек, а страдающей стороной по-прежнему будет читатель. По убеждению Т. А. Харламовой, зав. отделом сельскохозяйственной литературы ОНБ, координация обслуживания не сводится к размежеванию деятельности в зависимости от раз и навсегда утвержденного предназначения. Смысл ее в объединении возможностей библиотек разных типов, стимулирующем развитие традиционных функций. С 1989 г. при отделе начал действовать территориально-библиотечный совет (ТБС), объединяющий информационные учреждения сельскохозяйственного профиля. В соответствии с его решениями и заключенными договорами сотрудники ОНБ проводят дни информации и оказывают другие платные услуги специалистам соответствующих исследовательских институтов и научных коллективов. При этом привлекаются ресурсы ОНБ и других участников ТБС. Извечный спор: кому предпочтительней обслуживать научных сотрудников — специальным или универсальным библиотекам, прекратился сам собой.

Но главное даже не в налаживании взаимодействия (хотя оно дается непросто), а в том, что регулярные деловые контакты с потребителями информации служат отправной точкой рекламы возможностей ОНБ, не связанных напрямую с профессиональными интересами научных сотрудников. Более того, рекламируются формы деятельности, позволяющие использовать эти интересы в ином ракурсе — неформальном общении с непрофессионалами. В результате при сельхозотделе ОНБ образовался клуб садоводов, актив которого составляют как научные сотрудники, так и любители природы, владельцы дачных участков. Здесь обсуждаются проблемы селектирования сортов, летом и осенью устраиваются выставки выращенных на опытной станции или участке овощей и фруктов, за чашкой чая дегустируются варенье и мед. Налицо — уход от однозначной ориентации на удовлетворение сугубо профессиональных потребностей. Отдел становится своеобразным досуговым центром. При остром дефиците культуры межличност-

ных отношений такой подход дает ощутимый социальный эффект.

Итог дискуссии за «круглым столом» подвел доктор технических наук, председатель Всесоюзной ассоциации технического творчества профессор А. И. Половинкин. Будучи ректором Волгоградского политехнического института, он пришел к заключению, что вузы готовят неполноценных специалистов, ибо уровень их гуманитарной подготовки не соответствует требованиям, предъявляемым обществом к инженеру-интеллекту. Готовя брошюру «Возрождение культуры и нравственности человека — главная задача перестройки» А. И. Половинкин обратился к истории просвещения в России и обнаружил, что учебная программа Царскосельского Лицея до сих пор (с поправками на современный уровень научного знания) рассматривается зарубежными экспертами в области образования как эталон воспитания гармонически развитой личности.

По мнению профессора, хорошо бы использовать эту модель не только в возрождаемых лицеях и гимназиях, но по-своему преломить ее в содержании и структуре библиотечного обслуживания. Библиотекам, обслуживающим завтрашних и сегодняшних специалистов, руководителей производства, независимо от ведомственной принадлежности, типа, организационной структуры следует делать акцент на соединении профессиональных и общекультурных аспектов знания; не стоит бояться отказа от привычного жесткого разделения по отраслям знаний или узко понимаемым функциям. Нужно помнить, что библиотека выступает не только хранителем бесценных документальных сокровищ. Ее деятельное участие в возрождении культуры и нравственности связано также с организацией контактов между людьми, таким дефицитным в наше время общением.

А. И. Половинкин фактически обозначил главный вывод дискуссии: необходим поиск общего в библиотечном обслуживании разных категорий населения. Объединяющим фактором при этом выступает приоритет реальных потребностей и ожиданий пользователя, которые не всегда совпадают с присущим библиотекарю ограничением собственных задач.

Профессиональные дискуссии последних лет дают возможность преодолеть это несоответствие. Они не расставляют точки над *i*, не открывают истину, но позволяют приблизиться к ней через коллективное обсуждение положительных и отрицательных моментов постоянно меняющейся библиотечной жизни. Стимулируя рефлексию, способность оценивать и сопоставлять деятельность коллег, встречи библиотекарей развивают профессиональное са-

мосознание. Вряд ли нужно доказывать, что инновации в обслуживании читателей рождаются не за письменными столами теоретиков, а в работе рядового библиотекаря. Развитие в ней творческого начала путем налаживания горизонтальных (в противовес официальным, иерархическим связям), прямых контактов представителей разных библиотек — одна из главных задач возникающих одна за другой региональных библиотечных ассоциаций. Дискуссия волгоградских библиотекарей — один из шагов в деле укрепления таких контактов.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Матлина С. Г. Библиотечное обслуживание как диалог // Сов. библиотековедение.— 1990.— № 6.— С. 43—51.
2. Шира Д. Х. Введение в библиотековедение: Основные элементы библиотечного обслуживания.— М.: Высш. школа, 1983.— 256 с. ил.
3. Buckland M. K. Library services in theory and context.— New York. Oxford. Toronto. Sydney, Paris. Frankfurt: Pergamon Press, 1983.— 201 p.
4. Тюлмина Н. И. Библиотека — обществу или обществу — библиотеке // Библиотекарь.— 1989.— № 9.— С. 2—4.
5. Zeeburger V. A. Marketing the Library. New-York: Knowledge industry publication, 1982.— 124 p.
6. Дашнева Е. Ищем стрелочника // Библиотекарь.— 1990.— № 8.— С. 9—13.
7. Крахотина В. Как нас теперь называть? // Там же.— 1991.— № 5.— С. 34—36.