

БИБЛИОТЕЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

УДК 024/025.5

Дворкина М.Я.

Библиотечное и другие виды обслуживания в сравнении

Любая библиотека ежедневно обслуживает клиентов. Обслуживают их и книжные магазины, и ремонтные мастерские. Автору показалось интересным проанализировать разные виды обслуживания, удовлетворяющие насущные потребности человека, сравнить их с библиотечным, чтобы лучше осмыслить особенности последнего.

Что такое обслуживание, в том числе библиотечное?

По виду деятельности и форме конечного результата экономисты делят все отрасли народного хозяйства на сферу материального производства и

непроизводительную, подавляющую часть которой составляют отрасли, связанные с обслуживанием населения.

Сфера обслуживания населения включает здравоохранение, образование, культуру, спорт, социальное обеспечение, бытовое обслуживание, торговлю, общественное питание, пассажирский транспорт, связь по обслуживанию населения, жилищно-коммунальное хозяйство и некоторые другие. Сюда же входит и библиотечное обслуживание.

Что объединяет столь разные по содержанию виды деятельности? Экономисты обуславливают общее между ними особым продуктом труда всех отраслей этой сферы. Как правило, этот продукт не принимает материальную, вещную форму, как в сфере производства, а выступает в форме услуги.

Услуга — это особый вид потребительной стоимости, существующий в форме полезной деятельности, которая удовлетворяет общественные потребности [1, с. 139, 140, 153]. В этом определении представлена и цель обслуживания.

Основываясь на данном определении, можно выявить и другие черты, общие для всех отраслей обслуживания. При этом используется деятельностный подход, предполагающий изучение не только цели и результата, о которых уже говорилось, но и субъекта, предмета, средств, технологии, среды.

Услуга удовлетворяет потребности, как правило, в форме полезной деятельности, следовательно, некий субъект выполняет эту полезную деятельность (например, учитель объясняет тему, библиотекарь выдает книгу, аптекарь продает лекарство и т. п.), а другой субъект (ученик, читатель, покупатель и др.) сразу же в ходе этой полезной деятельности удовлетворяет свою потребность (в знании, в книге, в лекарстве и т. п.).

Таким образом, в обслуживании участвуют субъекты двух типов, выполняющие разные роли, но в этом процессе их связывает единая цель и единый результат. Причем в ходе обслуживания оба разнородных субъекта направляют свою деятельность на удовлетворение потребностей одного из них (ученика, читателя, покупателя и т. п.), в то время как другой субъект (учитель, библиотекарь, аптекарь и т. п.) удовлетворяет свои потребности через оплату своего труда. Это характерная особенность именно сферы обслуживания, так как в сфере производства участвуют субъекты деятельности, выполняющие однотипную роль (будь то рабочий или инженер) — роль производителя товара; между ним и потребителем этого товара нет непосредственной связи и зависимости.

Обратим внимание и на особенность предмета деятельности в сфере обслуживания. Если в сфере производства предметом труда является природный или созданный руками человека материал, то в сфере обслуживания предметом деятельности становится запрос (покупателя, читателя, общества

в целом). В запросе в вербальной форме отражен идеальный или реальный предмет потребности клиента (знания, продукт, продаваемый в магазине; книга, выдаваемая в библиотеке, которая в ходе чтения может стать источником знания и т. д.).

На технологический процесс в сфере обслуживания накладывает существенный отпечаток характер результата (услуги), наличие двух разнородных субъектов, специфика предмета труда. По существу можно говорить о пересекающихся технологических процессах деятельности двух субъектов. Речь идет о технологическом процессе деятельности первого субъекта (учителя, библиотекаря, продавца и т. п.), включающем его действия до встречи с потребителем (подготовка встречи), его действия во время их совместной деятельности при выполнении услуги и действия после встречи, связанные с анализом проделанного; и о технологическом процессе деятельности второго субъекта (ученика, читателя, покупателя и т. п.), представляющем его действия до встречи с первым субъектом, связанные с принятием решения о получении услуги, совместные с первым субъектом действия при получении услуги и действия после встречи с первым субъектом, определяемые потреблением услуги (если это потребление не полностью осуществилось в ходе совместной деятельности с первым субъектом).

Сказанное обуславливает диалоговый характер услуг, высокую эмоциональность среды в процессе обслуживания.

Отметим, что сфера обслуживания осуществляет удовлетворение самых повседневных потребностей и наиболее приближена к потребителю. Одна из ее существенных особенностей заключается в том, что она обеспечивает наилучший доступ пользователей к предмету их потребностей. Так, учитель делает более доступной учащемуся информацию, которую последний может получить и путем чтения книг, продавец приближает к потребителю необходимый ему продукт (в противном случае горожанину, например, пришлось бы ехать за молоком в село, а крестьянину в город за тканями), библиотекарь путем предоставления фонда открытого доступа, каталогов, выставок, выдачи книг и других услуг делает общественные документные богатства доступными для пользователя.

В целях обеспечения доступности в сфере обслуживания наряду с созданием крупных центров, где пользователь может получить разные услуги, необходима децентрализация. Здесь уместно привести слова П. Бунича из его интервью газете "Комсомольская правда" от 20 июня 1992 г.: "Для того, чтобы починить автомобиль, можно в принципе построить единый авторемонтный завод — "на весь мир". Или построить один на регион огромный магазин. Но людям будет неудобно. Им важно не тратить время и не стоять в очередях. Купить рядом с домом хлеб, быстро починить обувь или холодильник..."

Сказанное относится и к библиотечному обслуживанию. Сейчас довольно часто раздаются голоса о том, что лучше иметь несколько круглых, хорошо оснащенных библиотек, чем много небольших (в том числе технических). Такой подход противоречит самой сущности обслуживания как системы обеспечения доступности услуг и продуктов. Децентрализация в библиотечном обслуживании неизбежна (наряду с наличием крупных центров), поскольку отвечает потребностям, удобству читателей. Формы децентрализации библиотечного обслуживания могут быть различными: небольшие стационарные библиотеки, отделения, филиалы крупной библиотеки, библиотечные пункты, библиобусы и др. Возможности децентрализации обслуживания возрастают с внедрением ЭВМ, системы телекоммуникаций, новых носителей информации.

Наличие общих свойств всех видов обслуживания не означает их тождественности, поскольку предметы потребностей, удовлетворяемые разными отраслями обслуживания, не одинаковы. Думается, что именно предмет потребности является типобразующим признаком, определяющим специфику отрасли обслуживания и соответственно результат ее деятельности — услугу по содержанию и формам. По этому признаку отрасли обслуживания делятся на обеспечивающие удовлетворение материальных и нематериальных потребностей населения и предоставляющие соответствующие услуги.

Материальные услуги связаны с доведением материальных благ до потребителей... или восстановлением стоимости и потребительной стоимости товаров, находящихся у населения. Среди них услуги жилищно-коммунального хозяйства, "которое доводит до потребителя созданные в материальном производстве тепловую и электрическую энергию, газ, осуществляет поддерживающий (восстановительный) ремонт жилого фонда", услуги по ремонту одежды, обуви и т. п. [1, с. 140].

К нематериальным услугам относятся услуги учреждений здравоохранения, спорта, таких служб быта, как парикмахерские, бани, т. е. услуги, способствующие физическому здоровью населения, а также услуги учреждений культуры (музеев, библиотек, клубов, театров, туризма и др.), образования, средств массовой информации и т. д.

Библиотечное обслуживание в системе культуры и информации

Удовлетворяя интеллектуальные потребности людей, эти учреждения содействуют их духовному здоровью. Они собирают и хранят общечеловеческие ценности, распространяют опыт многих поколений. Несмотря на принадлежность к разным ведомствам, все эти социальные институты можно назвать учреждениями культуры, ведь согласно словарю иностранных слов «культура

— совокупность материальных и духовных ценностей, созданных человеческим обществом...; в более узком смысле термин "культура" относят к сфере духовной жизни людей» [2, с. 266]. Следовательно, все названные учреждения осуществляют культурное обслуживание населения.

В то же время передача опыта, ценностей — информационный процесс. Поэтому все учреждения, предоставляющие услуги культуры, занимаются информационным обслуживанием, обслуживанием населения социальной информацией (А.В. Соколов называет все указанные институты системой социальной коммуникации.) Вместе с тем средства передачи информации, формы услуг и группы людей, на которые она рассчитана, различны. Так, учебные заведения для передачи информации используют преимущественно устное слово (основные формы услуг — урок, лекция, семинарское и практическое занятие) и предоставляют одновременно небольшим группам устоявшуюся систематизированную информацию в соответствии с уровнем знаний учащихся. Театры предоставляют информацию через слово и действие (форма — спектакль) тоже относительно небольшим группам людей. Учреждения туризма обеспечивают непосредственное визуальное восприятие материальных и духовных ценностей (основная форма — экскурсия), ориентированы на относительно небольшие группы людей. Кино, телевидение рассчитаны тоже на незначительные массы населения, используют синтез цвета, звука, действия (форма — показ). Эти социальные институты осуществляют информационное обслуживание, используя аудиовизуальные средства. Поэтому их в совокупности можно рассматривать как систему аудиовизуальных коммуникаций по аналогии с системой документных коммуникаций, включающей библиотеки, органы информации, архивы, книжные магазины, книжные палаты, издательства. Система документных коммуникаций предоставляет пользователю (группе пользователей) информацию посредством документов, применяя в качестве основных форм обслуживания выдачу документа, справки о документе или на его основе.

Библиотечное обслуживание в системе документных коммуникаций

В этой системе библиотеки разных ведомств в совокупности предоставляют библиотечные услуги и продукты по всему спектру документов любой тематики для всех групп читателей (универсальные библиотеки ориентированы на широкие общекультурные потребности большинства читателей; специализированные — на особые, специальные, углубленные потребности). Органы НТИ обслуживают специалистов на основе документов научного, производственного характера. Здесь у них много общего с НТБ, большинство

которых вошло в состав органов НТИ. Однако содержание и форма многих услуг системы НТИ отличается от библиотечных (например, подготовка и предоставление аналитических обзоров, справок, концептографической информации). Внедрение новых технологий позволит крупным библиотекам предоставлять подобные услуги и продукты, что приведет к стиранию разницы между библиотечным обслуживанием специалистов и их обслуживанием органами НТИ.

У других социальных институтов документной коммуникации своя специфика: книжные магазины предоставляют книготорговые документные услуги (опубликованные документы разной тематики) для всего населения; музеи — музейные услуги для всех групп пользователей по определенному тематическому направлению; архивы выполняют услуги, главным образом, для специалистов по архивным, как правило, неопубликованным документам; книжные палаты — библиографические и статистические справки по запросам специалистов (по изданиям, вышедшим на территории страны); издательства осуществляют подготовку и рекламу публикаций.

Следовательно, из всех социальных институтов документной коммуникации библиотеки оказывают более универсальные услуги по целевому, читательскому назначению, содержательному и видовому составу предлагаемых документов. Вероятно, истоки системы документной коммуникации можно найти в древних библиотеках, которые были уникальными учреждениями, сочетавшими в какой-то мере функции нынешних библиотеки, архива, музея, издательства. Обратим внимание на то, что и сейчас национальные библиотеки типа Российской государственной, Библиотеки Конгресса и др. представляют собой учреждения, выполняющие функции библиотеки, органа информации, архива, музея, издательства. С другой стороны, каждый орган информации, музей, издательство имеют свою библиотеку, архив.

И все же в связи с усложнением потребностей общества в документно-коммуникативных услугах в системе документных коммуникаций постоянно происходит дифференциация учреждений по целевому назначению, характеру предоставляемых услуг; в наше время наряду с библиотеками, архивами, органами информации, издательствами и т. п. появляются информационные посреднические организации, которые не комплектуют и не хранят документы, а являются только посредниками в их предоставлении, консультантами [3, с. 136—141].

Наряду с дифференциацией социальных институтов документной коммуникации и всей информационно-культурной сферы заметна и тенденция к интеграции, например, при создании информационных и культурных центров, соединяющих функции ряда учреждений (библиотеки — издательства — архива — органа НТИ — эти библиотеки — музея — театра — кинотеатра и т.

п.). Однако пока синтетическая функция подобных интегрированных учреждений не проявляется, очевидно, вследствие некоторой искусственности объединения.

Выводы

Рассмотрение библиотечного обслуживания в сравнении с другими видами обслуживания позволило выявить признаки, свойства, сближающие эти виды, и в то же время дало возможность показать особенности, отличающие библиотечное обслуживание и определяющие его уникальность и значимость. Глубинное значение библиотечного обслуживания для общества связано прежде всего с широким целевым и потребительским назначением его культурно-информационных, документных услуг и возможностью их постоянного развития в соответствии с потребностями общества. Поэтому, несмотря на перманентный процесс дифференциации и объединения социальных институтов, возникновения новых видов учреждений в системе культурно-информационного обслуживания, библиотека сохраняет определенную стабильность. Однако это не означает, что волонтаристские решения, связанные, в частности, с закрытием библиотек, объединением их в системы, углублением специализации, не могут нанести ущерба этому древнейшему социальному институту и его пользователям. Поэтому при решении вопросов библиотечного обслуживания следует проводить глубокие научные исследования и иметь в виду разнообразные интересы пользователей, их право выбора не только разных социальных институтов (библиотек, органов НТИ, архивов, посреднических информационных фирм, интегрированных информационных центров и др.), но и разных видов организаций внутри каждого социального института: небольших библиотек, наиболее приближенных к пользователю, и крупных; специализированных, делающих более доступными документы для определенных групп пользователей, и универсальных, позволяющих каждому человеку прибегнуть ко всему документному наследию.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Баранова Л.Я., Левин А.И. Потребности, доходы, потребление: Экон. словарь-справочник. — М.: Экономика, 1988. — 351 с.
2. Словарь иностранных слов. — 13-е изд., стереотип. — М.: Рус. яз., 1986. — 608 с.
3. Разумов К.Л. Библиотекарь: новая роль в меняющемся обществе по материалам библиотковедческих журналов США // Библиотечная теория и практика в капиталистических странах: Межвуз. сб. науч. тр. / Моск. гос. ин-т культуры. — М.: 1990. — С. 134—141.