

ОБЗОРЫ. РЕЦЕНЗИИ

УДК 025.5

Клеппер Е.В.

Новое в теории обслуживания читателей

Среди учебных пособий, выпускаемых издательством Московского государственного института культуры, все чаще попадаются работы, выделяющиеся оригинальной авторской концепцией. К таким в первую очередь следует отнести учебное пособие М.Я.Дворкиной "Библиотечное обслуживание как система" (М.: Изд-во МГИК, 1992).

Современное по сути, оно дает системный подход к обслуживанию читателя как социально-психологическому процессу. Не отказываясь от отечественных традиций и достижений, автор переосмысливает их, не используя при этом ни примитивных рецептов, ни идеологических шор.

Согласно предложенной в пособии концепции библиотечное обслуживание рассматривается с позиций интересов читателей как система предоставления библиотечных услуг и среды.

Принятому в библиотековедении, библиографоведении, информатике особенному изучению библиографического, информационного обслуживания, обслуживания на абонементе и в читальном зале автор противопоставляет свое понимание целостности обслуживания в библиотеке. Действительно, между выдачей справки и выдачей книги, библиотечным вечером и консультацией есть не только различия, но и общее: объединяет их прежде всего то, что это услуги библиотеки, которые предоставляются пользователям в процессе обслуживания, осуществляемого библиотекой.

Целостность библиотечного обслуживания рассматривается в пособии не только через понятие "библиотечная услуга", но и посредством системно-деятельностного подхода. Благодаря такому подходу раскрывается единство и взаимосвязь деятельности библиотекаря и читателя, информационной (фонды, справочно-библиографический аппарат и т. п.) и материально-технической базы (в процессе использования оборудования, новых технологий, методик).

Концепция целостности обслуживания подкрепляется введением и раскрытием понятия "библиотечная среда", в которой сочетаются духовные начала и предметные компоненты.

Для выявления сущности библиотечного обслуживания дана характеристика системы обслуживания, библиотечных услуг, их классификация.

Интересным в пособии является построение технологического алгоритма выполнения библиотечных услуг, модели автоматизированной технологии обслуживания.

Новые понятия — "маркетинг", "библиотечная реклама", "библиотечная среда" — обоснованы в разделе "Методика и организация библиотечного обслуживания". Особое внимание автор уделяет оценке эффективности и качества как отдельных библиотечных услуг, так и библиотечного обслуживания в целом. Не осталась без внимания проблема платных библиотечных услуг. Вечная тема — взаимодействие библиотекаря и читателя — также нашла отражение на страницах пособия. Но рассмотрена она по-новому, через раскрытие диалогичности библиотечной услуги и выявление формул отношений партнеров по библиотечному обслуживанию в процессе непосредственного и опосредованного общения, в том числе через ЭВМ. Жаль, что ограниченный объем пособия не позволил автору дать более глубокую профессиональную характеристику библиотекаря.

С точки зрения методологии важен раздел, посвященный пользователям библиотек, и особенно — исследованию библиотечной деятельности пользователя. Изучение читателя как субъекта деятельности позволяет пересмотреть взгляды на отношения библиотекаря и читателя с субъектно-объектных позиций (руководство чтением) на субъектно-субъектные (сотрудничество по удовлетворению и развитию потребностей пользователя).

Каждый раздел пособия открыт для дальнейшей разработки проблем, заложенных в нем (например, более подробного анализа требуют вопросы маркетинга в обслуживании). Сама структура этой работы является своего рода матрицей системы, которая может служить основой для будущих исследований библиотечного обслуживания.

Практическое значение имеют приложения. В частности, классификация библиотечных услуг может быть с успехом использована при планировании обслуживания, организации рекламы, нормирования работ.

Пособие представляет интерес для сотрудников всех типов библиотек, в том числе в научно-технических, так как теоретические подходы, технология,

методика и организация библиотечного обслуживания, предложенные автором, создают благоприятные условия для удовлетворения информационных запросов.

Пособие написано на базе монографии автора "Библиотечное обслуживание: теоретические и методико-технологические основы системы"¹. Это серьезная научно-исследовательская работа, новаторская не только по выводам и концепции, но и методам исследования, совмещающим социологический и психологический анализ условий, оптимальных для читателя.

Концепция библиотечного обслуживания с точки зрения удовлетворения потребностей пользователей через предоставление библиотечных услуг и библиотечной среды обогащена подачей обслуживания как целостной, динамичной, многоуровневой, многокомпонентной системы.

Монография включает введение, семь глав и заключение.

Первая глава раскрывает методологическую основу проведенного исследования. В ней понятие "библиотечное обслуживание" рассмотрено в структуре взаимосвязанных терминов, составляющих терминосистему изучаемой сферы деятельности, обосновано применение системно-деятельностного подхода к изучению библиотечного обслуживания.

Вторая глава монографии посвящена характеристике библиотечных услуг как результата обслуживания. Материалы этой главы (определение свойств, структуры библиотечных услуг, анализ их исторического развития, классификация, проблемы платных услуг) почти полностью отражены в соответствующем разделе рассмотренного выше учебного пособия.

Исследование механизма и принципов функционирования системы библиотечного обслуживания, характера взаимосвязей внутри нее и с другими системами общества, выделение подсистем, в том числе первично-документного, библиографического, консультационного и др. обслуживания, составляют содержание третьей главы монографии. В пособии эти проблемы лишь названы.

В четвертой главе дана характеристика библиотекаря и абонента библиотеки как главных действующих лиц библиотечного обслуживания. Рассмотрены некоторые социологические и социально-психологические особенности деятельности библиотекаря, предложена модель специалиста по библиотечно-му обслуживанию, раскрыты некоторые аспекты профессионального сознания

¹ Дворкина М. Я. Библиотечное обслуживание: теоретические и методико-технологические основы системы. Монография/Моск. гос. ин-т культуры. — М., 1989. — 258 с. — Деп. в НИО Информкультура Гос. б-ки СССР им. В. И. Ленина 21.7.89. № 2067.

библиотекарей. Монография, таким образом, в отличие от пособия, дает подробную профессиологическую характеристику библиотекаря. В то же время деятельность читателя в библиотеке и особенно взаимодействие библиотекаря и читателя, их общение в ходе обслуживания в пособии переосмыслено по-новому.

Проблемам технологии, методики и организации библиотечного обслуживания посвящены пятая и шестая главы монографии. Здесь, как и в других главах, большое внимание уделено терминологическому анализу (например, таких понятий, как "методика" и "технология" библиотечного обслуживания), впервые дано определение термина "библиотечная среда", представлена общая модель технологии библиотечного обслуживания, на основе которой предложена новая структура комплекса подразделений обслуживания.

Результаты исследования, полученные в пятой и шестой главах, а также в последней главе монографии, посвященной проблемам оценки качества и эффективности библиотечного обслуживания с учетом потребностей пользователей, в значительной мере нашли отражение в рассмотренном выше учебном пособии.

Монография отличается подлинной научностью и это делает ее интересной и важной для исследователя, практического работника, студента.