

# ШКОЛА БИБЛИОТЕЧНОГО МЕНЕДЖЕРА

(Занятие 6-е)

УДК 658.012.4-057.177:02\*6

Жадько Н.В.

## **Информационная культура библиотечного менеджера**

**Рассказано об основных составляющих информационной культуры: аналитическом чтении, умении работать с текстом, вести деловую переписку и документацию, выступать перед разными аудиториями, проводить переговоры, а также о формировании информационной политики.**

Что же такое информационная культура библиотечного менеджера? Содержание этого понятия можно свести к общей и компьютерной информационной грамотности. Общая информационная грамотность проявляется в умении создавать, понимать и транслировать сообщение, информацию в виде текста. Именно текст (как устный, так и письменный) организует профессиональную и межличностную коммуникацию. Возможность понимать чужие сообщения и обеспечивать понимание других при помощи собственного текста является основой информационной культуры.

Сейчас широко распространено мнение, что информационная культура означает только умение пользоваться компьютерной техникой, поэтому во всем мире в последние годы основные усилия были направлены на решение финансовых, технических и образовательных задач компьютеризации. Понятно, что без освоения компьютерной грамотности круг перспектив профессии "библиотечный менеджер" заметно сужается, однако информационная культура не может и не должна сводиться лишь к проблеме использования компьютеров. В этой связи сохранение культурных традиций и общей информационной грамотности является не только фактором успешной управленческой деятельности в информационной сфере, но и реальным условием

дальнейшей информатизации общества. Поэтому остановимся на основах традиционной информационной культуры.

Основным компонентом информационной культуры является аналитическое чтение. Интересно, что само изучение культуры чтения продолжает оставаться предметом пристального внимания многих поколений библиотечарей. Тем не менее в библиотечной теории и практике доминирует рассмотрение чтения в рамках этической и эстетической интерпретации, книжный текст воспринимается эмоционально, а сама книга выступает в большинстве случаев в роли средства проведения досуга.

Для библиотечного менеджера любая книга, любой текст может стать источником информации, ресурсом профессиональной деятельности, поэтому важным компонентом информационной культуры становится умение быстро ориентироваться в текстах, понимая прочитанное.

В нашей стране и за рубежом получили широкое распространение профессиональные методики, позволяющие освоить азы аналитического чтения (скорочтения) по алгоритмам. Выделяют два алгоритма чтения: дифференциальный и интегральный. Интегральный алгоритм дает возможность понять и запомнить информацию, содержащуюся во всем тексте. Этот алгоритм состоит из семи блоков, позволяющих, по мнению психологов, удерживать весь объем информации, заложенный в тексте. Мы уверены, что многие руководители библиотек знакомы с этими блоками, которые последовательно включают: название книги или статьи, фамилию и инициалы автора, данные об источнике, основное содержание, фактографические сведения, критику излагаемого материала, возможности использования информации в практической работе. Использование этой методики показало, что, несмотря на кажущуюся простоту интегрального алгоритма, его применение при чтении позволяет не только быстро понимать прочитанное, но и долго помнить информацию.

На этапе выделения основного содержания при чтении текста целесообразно пользоваться схемой дифференциального алгоритма, которую можно представить как последовательность действий по выделению ключевых рядов, выявлению смысловых рядов и цепи значений. Благодаря этому методу можно осуществить четкое восстановление содержания текста. В основе такой техники лежит представление о том, что ключевые слова, несущие основное содержание, основную смысловую нагрузку, составляют около 25% от общего

объема текста и их выделение позволяет быстро реконструировать содержание любой информации.

Алгоритмическое чтение дает возможность удерживать большие объемы информации и становится обязательным профессиональным навыком управленческой работы, поскольку, по мнению специалистов, современный менеджер должен ежедневно прочитывать 2—3 газеты и около 100 страниц профессионального текста.

Наряду с необходимостью быстрого понимания содержания прочитанного к компонентам информационной культуры библиотечного менеджера следует отнести умение самостоятельно создавать тексты, быть автором адекватно понимаемых сообщений. Известно, что многие принципы написания текстов, основы документирования существуют в рамках библиотечно-библиографической деятельности. Так, реферирование и аннотирование являются профессиональными навыками любого библиотекаря. Но на практике лишь немногие специалисты владеют ими в полном объеме, а сами навыки постепенно утрачиваются.

Однако именно в качественной реферативной и обзорно-аналитической продукции нуждаются сегодня многие коммерческие структуры и государственные подразделения. Поэтому закрепление навыков реферативной работы позволит библиотечным менеджерам не только сохранить собственный высокий уровень информационной культуры, но и привлечь в библиотеку дополнительные средства путем расширения спектра информационных услуг как для отдельных читателей, так и для организаций.

Не менее важной стороной письменной информационной культуры является умение вести деловую переписку и документацию. Наибольшая трудность для отечественных управленцев в этом случае заключается в том, что долгое время в нашей практике документирования существовали преимущественно канцелярские, формальные требования к деловой информации. Гораздо большее значение для успешного осуществления управленческой деятельности имели степень личной осведомленности, личного участия, личного знакомства с партнерами, подчиненными и руководством. Деловая переписка лишь фиксировала, протоколировала уже сложившуюся ситуацию и не была направлена на создание новых ситуаций, таких как знакомство с партнерами или формирование общественного мнения. Поэтому и требования к составлению и оформлению текста были предельно формальными.

Несмотря на то, что в последнее время началось активное обучение и освоение моделей деловой переписки, принятых в зарубежной практике, подобный подход лишь ненамного облегчает создавшуюся ситуацию, поскольку даже в нашу эпоху глобальной культурной унификации по-прежнему остаются существенные различия в принципах обращения к тексту и его восприятия, речевые стереотипы каждого языка. Даже в англоязычных странах можно найти различия в оформлении и стилистике деловых писем, например, написание даты в письме в Европу отличается от американских правил.

Обычно сами управленцы искренне недоумевают, когда не получают ожидаемой ответной реакции от своих респондентов, так как в большинстве случаев происходит полное смешение жанров и стилей даже при четком следовании правилам оформления текста. Просьбы зачастую выглядят как угрозы, а требования — как жалобы, в результате большинство деловых писем остается без ответов.

Для библиотечных менеджеров умение вести деловую переписку становится не просто проявлением высокого уровня информационной культуры, но и возможностью создать различные общественные группы, без поддержки которых не может быть достаточно стабильного положения библиотеки.

Однако и чтение, и составление авторских текстов для специалистов информационной сферы все же представляют гораздо меньше трудностей, чем овладение искусством речи и публичных выступлений. Безусловно, содержание и требования к речи всегда зависят от конкретной ситуации и целей участников встречи. При всем многообразии таких ситуаций все же можно выделить наиболее типичные требования. Прежде всего, это обеспечение контакта при проведении беседы или переговоров. Для библиотечного менеджера умение убедить собеседника становится залогом успешной деятельности всей библиотеки и требуется как для управления персоналом, так и для привлечения к сотрудничеству внешних контактных аудиторий.

Помимо этого очень часто возникает необходимость взаимодействия в рабочей группе. Управленческая деятельность базируется на поддержке коллектива, поэтому для менеджера важно уметь обеспечить взаимопонимание и активность всех его участников.

Наконец, библиотечный менеджер должен быть готов к выступлению перед аудиторией в официальной обстановке с речью или докладом, а также к участию в теле- и радиопередачах.

Искусство говорить и выступать становится обязательным компонентом информационной культуры библиотечного менеджера, поскольку управление библиотекой в условиях информатизации и формирования информационного рынка требует постоянного освоения новых контактных аудиторий, привлечения к сотрудничеству и потенциальных спонсоров, и самих читателей.

В последние годы на отечественном книжном рынке появилось огромное количество специальных пособий популярных во всем мире авторов — специалистов по деловому общению, таких как Д. Карнеги, П. Сопер, Э. Берн. Но на практике часто возникают ситуации, когда трудно следовать их советам. Причина, прежде всего, видится в несовпадении речевых и поведенческих стереотипов в разных странах<sup>1</sup>. Например, американские психологи с удивлением отметили, что российские партнеры во время беседы или разговора постоянно кивают головой и закрывают глаза в знак согласия на реплики собеседника, в то время как в американской среде это не принято и просто непонятно. Существует большая разница в толковании языка поз, жестов, мимики, взглядов, которая ограничивает использование руководств. Тем не менее знание принципов организации речевой коммуникации, принятых в других странах, способствует установлению контактов, что является важным условием формирования глобальной информационной сети.

В рамках рассмотрения специфики речевого общения как компонента информационной культуры библиотечного менеджера остановимся на особенностях подготовки и создания ситуаций речевой коммуникации.

В большинстве случаев максимально полная информированность о предмете речи, спора или беседы, умение составить предварительный прогноз развития сюжета, подготовленный текст выступления снимут чувство неуверенности и психологического дискомфорта, знакомое каждому из выступающих. Кроме того, знание аудитории, требований, задач и возможных претензий другой стороны позволяют говорящему определить логические и психологические мотивы воздействия.

Обычно слушатели курсов "Искусство общения" просят лекторов дать рецепты эффективного воздействия на собеседника или аудито-

<sup>1</sup> Подробнее об этом и нижеизложенных способах воздействия читайте в статье И.А. Мейжис в этом же номере.

рию. К приемам создания атмосферы взаимопонимания относятся, например, периодическое возвращение к предмету разговора или обсуждения, разъяснение собственной позиции, постоянное внимание к собеседнику. Кроме того, в арсенале библиотечного менеджера должна быть чисто интонационная, "вокальная" техника, умение правильно держать паузу, "разговаривать" глазами. Однако доминирование "спецэффектов" не только не заменит искреннего внимания и доброжелательного отношения к партнеру, но и может стать причиной его беспокойства, что только затруднит контакт.

Именно поэтому во всем мире важным компонентом современной информационной культуры признается, прежде всего, ответственность за информационное воздействие, отсутствие которой осложняет коммуникацию и часто приводит к результатам, противоположным ожидаемым. В условиях, когда информация все больше приобретает черты товара, а под воздействием информатизации сами информационные сообщения носят более массовый, глобальный характер, возникает вопрос об ответственности не только в нравственно-этическом, но и правовом смысле. Отсутствие в нашей стране действующего законодательства в информационной сфере не только усложняет профессиональную деятельность библиотечного менеджера, но и заметно снижает общий уровень информационной культуры в обществе.

В свою очередь отсутствие четких этических и правовых норм информационной деятельности является серьезной трудностью для использования информации в целях управления и создания целостной информационной политики. Для библиотечных менеджеров сегодня она — один из профессиональных инструментов управления, позволяющих наладить взаимодействие библиотеки с различными общественными структурами и социальными институтами.

В основе разработки информационной политики лежат процессы и методы анализа, создания и трансляции информации. Раньше в нашей стране библиотека выполняла несвойственные ей функции средства массовой информации, канала, проводящего информационную политику правительственных кругов, что обусловило состояние библиотеки в обществе на долгие годы, определило ее нынешнее положение. Сегодня менеджеры библиотек вынуждены самостоятельно анализировать возможные варианты библиотечного развития и налаживать взаимодействие библиотек с другими структурами — это является одним из условий существования библиотеки в информационном обществе.

Информационная политика сочетает различные принципы и методы современной информационной культуры и должна быть направлена на создание и укрепление внутрибиблиотечного актива и библиотечной общественности.

Внутренняя информационная политика тесно связана с кадровыми проблемами, ставшими традиционными для библиотечной сферы, и представляет собой комплекс мер по работе с персоналом, а также по обеспечению коллег информацией относительно целей и задач текущей и перспективной деятельности библиотеки. Кадровая политика тесно смыкается с вопросами подготовки и поиска специалистов (т. е. перестает быть только внутренним, "семейным" делом) и поэтому зависит от внешней информационной политики, воздействующей на библиотечную общественность.

В отношении различных библиотечных аудиторий могут и должны быть поставлены различные цели и условия контакта, достижение которых должно способствовать укреплению роли библиотеки в обществе. Так, взаимодействие с образовательными структурами позволит не только четко обозначить квалификационные требования к будущим специалистам, но и создать предпосылки для повышения уровня информационной культуры большинства реальных и потенциальных читателей библиотеки.

В то же время процесс информирования и мероприятия, направленные на поддержание взаимодействия с государственными и муниципальными службами, будут носить иной характер, что сегодня активно обсуждается специалистами. Однако общим для всех мероприятий информационной политики должен стать поиск принципов взаимовыгодных оснований для контакта и долгосрочного сотрудничества.

Сейчас особой проблемой для библиотек является взаимодействие с коммерческими структурами. Практика показывает, что в условиях несовершенства законодательства по системе налогообложения надежды руководства большинства библиотек на альтруистическое спонсорство не осуществимы. В свою очередь ставшее традиционным предоставление помещений в аренду коммерческим фирмам также не является выходом из трудного финансового положения, поскольку такой подход не ориентирован на развитие библиотеки, а полученную деньги обычно мгновенно "проедают". Тем не менее существуют реальные варианты взаимовыгодных контактов и с коммерческими структурами, основанные, прежде всего, на преимуществах библио-

течной и информационной деятельности, на преимуществах высокого уровня информационной культуры библиотечных менеджеров. Поэтому основная задача работы с предпринимателями — постоянное информирование об услугах, в которых они нуждаются и которые может и должна предоставить библиотека.

Наконец, в условиях информатизации управление библиотекой трудно осуществить без взаимодействия с коллегами, партнерами. Необходимость подобного сотрудничества диктуется прежде всего расширением и модернизацией самой информационной инфраструктуры общества и формированием модели информационной экономики. Поэтому активное взаимодействие библиотек с другими информационными структурами, как традиционными, так и совершенно новыми, может способствовать успешному созданию и развитию глобальной информационной сети.

Таким образом, формирование информационной политики, направленной на укрепление контактов библиотеки с различными целевыми группами, позволит не только сохранить и расширить социальную среду, обеспечивающую практическую деятельность библиотеки, но и стать важным ресурсом эффективной управленческой работы библиотечного менеджера.

Мы лишь обозначили основные компоненты информационной культуры библиотечного менеджера и остановились на проблеме информационной грамотности и принципах информационной управленческой деятельности. Подчеркнем, что каждый из заявленных подходов требует специального, более тщательного рассмотрения.

Информационная культура библиотечного менеджера не является только узкопрофессиональным требованием, условием осуществления библиотечной или управленческой деятельности. В результате постоянного расширения границ информационной сферы общества до модели всего общественного развития и специалисты, и пользователи становятся полноправными участниками глобальных процессов коммуникации. Сохранение основ традиционной информационной культуры наряду с формированием норм и ценностей культуры новых информационных технологий является фактором дальнейшего развития всего мирового сообщества. А значит — имеет непосредственное отношение к повседневной жизни и профессиональной деятельности каждого из нас.