

УДК 02:338.244.018

Джерелиевская И.К.

Библиотечная коммуникация как феномен рыночных отношений

Показано значение библиотеки в системе массовой коммуникации, ее социальные функции. Обоснована необходимость новых форм библиотечного общения и способов реализации общественно-социального предназначения библиотеки.

В современном мире проблема социального взаимодействия, обмена знаниями и опытом выдвигается в число важнейших. Мы являемся частью огромной общей коммуникационной системы, напряженной, расширяющейся и усложняющейся с каждым днем. Однако в какой степени мы это осознаем?

Несомненно, библиотека занимает важное место в системе массовой коммуникации (сохранения, обработки и передачи социального знания). Библиотечной, как в целом массовой, коммуникации свой-

ственным социальная направленность (обращенность к определенным группам людей), организованность (различные организационные формы коммуникации), институциональность (коммуникация организуется и управляется библиотекой) [1, с. 10].

Своеобразие библиотечной коммуникации характеризуется своеобразием коммуникативных средств, т. е. способов передачи сообщений читателю библиотеки (пользователю ее услуг).

Различные информационные модели фондов библиотеки, реализуемые в виде групповых и массовых форм обслуживания: библиотечных и библиографических (вечера, конференции, выставки и обзоры изданий, информационные и библиографические документы, подготовленные библиотекой, и др.), а также ее каталоги выступают в качестве средств (каналов) библиотечной коммуникации. С помощью каждого из этих каналов библиотека передает читателю некое сообщение относительно своих собраний публикаций.

Однако способность восприятия читателем этих сообщений обусловлена его определенной культурой, что предполагает наличие у читателя совокупности знаний о знаковом языке (знаковой коммуникативной системе), с помощью которого сообщение реализуется библиотекой, и умения пользоваться этим языком в повседневной практике. Специфичность подобных коммуникативных процессов заключается прежде всего в том, что феномены межгруппового восприятия ("читатель — библиотекарь") возникают в данном случае без непосредственного взаимодействия представителей групп. При помощи знакового языка библиотека создает как бы "вторую реальность" — информационный образ своих фондов. В качестве такого языка выступают системы организации каталогов, расстановки документов в открытом доступе, организации документов на выставках и т. п. В психологическом плане использование коммуникативных знаковых систем опосредует процессы межгруппового восприятия в общении групп "читатель — библиотекарь" и тем самым заменяет опыт их непосредственного взаимодействия.

При этом объем и качественный состав библиотечных фондов влияют на поток и структуру коммуникативных сообщений. Одновременно развитие (расширение и дифференциация) коммуникативных сообщений обуславливает развитие фондов.

Очевидно, именно таким образом реализуется диалектическое единство двух существенных родовых функций библиотеки — мемориальной и коммуникативной. Это — своего рода идеальная модель.

Между тем использование знаковых языков — не единственный способ реализации коммуникативной функции библиотеки. Есть целые "зоны" обслуживания читателей, которые обеспечиваются непосредственным контактом, межличностным взаимодействием читателя и библиотекаря.

Как правило, специалисты по массовой коммуникации указывают на принципиальные различия между массовой коммуникацией и межличностным общением [1, с. 14]. Однако эти различия, на наш взгляд, касаются скорее характера общения, чем его функциональной обусловленности.

На самом деле библиотека и осуществляет межличностное общение с читателем, и опосредует это общение при помощи знаковых языков с единой целью — реализовать свое общественно-социальное предназначение.

В настоящий момент это практически означает, что все формы библиотечной коммуникации должны быть осознаны как единое целое; их следует соотносить с изменившимися коммуникативными общественными потребностями (не читательским спросом, а потребностью в целом, включающей социальные, психологические и даже поведенческие характеристики). Библиотеке предстоит одновременно уделить серьезное внимание развитию спроса на различные формы библиотечной коммуникации и повышению информационно-библиографической культуры потребителей ее услуг.

На практике же чаще всего происходит другое, когда все или по крайней мере большинство библиотечных акций, адресованных читателю, оказываются "разорванными", не связанными друг с другом, не обусловленными единой целевой функцией.

Следует заметить, что в условиях тоталитарного общественного режима и административно-командных методов управления ведущей функцией библиотеки являлась идеологическая. Она как бы просеивала сущностные библиотечные функции сквозь "сито" властных притязаний административной системы. Именно ее интересы наиболее полно обеспечивались библиотекой, деформируя потребности прочих читательских групп.

Однако в условиях рыночной экономики в качестве основного стимулятора библиотечной деятельности выступают реальные читательские потребности, с развитием которых связывается формирование рынка библиотечно-информационного продукта.

Это обстоятельство вынуждает нас разобраться в основных функциях библиотеки как одной из структур системы массовой коммуникации. Проблема классификации социальных функций массовой коммуникации в целом и библиотеки в частности является весьма сложной и на данный момент открытой. По мнению отечественных исследователей, основными социальными функциями являются: информирование, распространение знаний о действительности; интеграция общества и его саморегуляция; формирование общественного мнения; идейно-воспитательная функция; реализация социальной активности членов общества; функция распространения культуры; функция развлечения; функция межгрупповой связи (общения) [1, с. 18]. Ввиду отсутствия общепринятой модели несомненным можно считать то, что в основе социальных функций лежат потребности общества как целостной системы. Они носят объективный характер, т. е. не зависят от желаний и взглядов людей. С другой стороны, библиотечная коммуникация является общением групп ("читатель — библиотекарь"), состоящих из живых людей, наделенных разумом, волей, чувствами, с субъективными (психологическими) потребностями. Библиотека не может не учитывать этого, так как в противном случае передаваемые ею сообщения могут быть не восприняты. Следовательно, анализ библиотечной коммуникации выявляет два ряда функций — социальные и психологические (социально-психологические, если речь идет о группе читателей). Причем учет психологических функций является необходимой предпосылкой реализации библиотекой своих социальных функций.

Между тем сложившиеся в библиотечной науке традиции исключали связь между потребностями индивида и функциями библиотеки как социального института.

В связи с этим нам представляется особенно интересной классификация социально-психологических (психологических) функций массовой коммуникации, основанная на системе отношений индивида (или группы) к обществу, группе, другому индивиду и самому себе [1, с. 20]. В ней выделены следующие функции: функция социальной ориентировки (индивид — общество) опирается на потребность индивида (аудитории) в информировании для должной ориентировки в мире социальных явлений. Эта функция имеет прямое отношение к процессам социализации, понимаемой в широком смысле как процесс и результат активного усвоения и воспроизводства индивидом социального опыта [1, с. 21]. Функция социальной

идентификации (индивид — группа) имеет в своей основе потребность человека чувствовать свою приобщенность к одним группам и отмежевание от других. Удовлетворение данной потребности повышает у человека чувство защищенности, уверенности в своих силах и т. д. В основе выбора индивидом тех или иных референтных групп лежат его взгляды, убеждения и ценностные ориентации. Функция контакта с другим человеком (индивид — индивид) связывается с потребностью индивида в установлении контакта с другим человеком для самовыражения и сопоставления своих взглядов со взглядами других людей. В отдельных случаях массовая коммуникация выполняет своего рода компенсаторную роль — как бы заменяет непосредственный межличностный контакт в общении для тех, кто страдает от дефицита коммуникации. Функция самоутверждения (индивид — он сам) основывается на потребности индивидов в социальном признании и самопознании. Удовлетворение этой потребности (в том числе и средствами массовой коммуникации) способствует развитию здорового чувства собственного достоинства и гражданской ответственности. Функция эмоциональной разрядки (релаксации) удовлетворяет естественную потребность индивида в снятии напряжения.

Использование предложенной дифференциации социально-психологических функций массовой коммуникации для анализа библиотечной коммуникации является условным и представляет собой лишь первое приближение к проблеме. Для нас в данном случае особенно важно — обозначить необходимость научного анализа различных аспектов библиотечной коммуникации в целях повышения ее эффективности, поскольку в условиях рыночной экономики принципиально, как было показано, меняется отношение к ее целевым функциям.

Доминанта потребностей читателей (потребителей) в процессе развития информационно-библиотечных услуг вынуждает нас выявлять в этих потребностях все более тонкие нюансы как основу для дальнейшей дифференциации услуг, придания им рыночных стандартов.

Следовательно, в условиях рынка библиотечная коммуникация сохраняет приверженность социальным ориентирам, но ее развитие в данном направлении осуществляется с учетом психологических и социально-психологических аспектов общественных потребностей. Это дает библиотеке возможность реализовать и свой экономический

интерес — произвести продукцию, имеющую спрос, т. е. обращенную непосредственно к человеку или конкретным группам людей.

Проблема на данный момент состоит в необходимости разработки механизма гармонизации социальных, социально-психологических, психологических функций библиотечной коммуникации с экономическим интересом библиотеки. По нашему убеждению, решение этой проблемы — в формировании новых библиотечных технологий, о чем уже говорилось на страницах сборника [2].

Напомним, что технология характеризует глубинную связь культуры со всеми компонентами производственного процесса. В этом смысле она проявляется в соответствующих нормах деятельности, моделях поведения и их социально-психологических установках. С учетом сказанного обратимся к одной из сфер библиотечной коммуникации — непосредственному общению читателя и библиотекаря.

Библиотечное общение как самостоятельная проблема изучается с 1980 г., хотя первые попытки выявить психологический аспект взаимодействия библиотекаря и читателя принадлежат Н.Н. Рубакину. По этой проблеме собран большой эмпирический материал, ее касались многие авторы на страницах библиотечной печати. В сборнике "Научные и технические библиотеки" эта проблема рассматривалась в контексте отношений, обусловленных теорией "руководства чтением". Дискуссия на эту тему начата в 1990 г. и еще не закончена. В ней приняли участие известные библиотекведы, ученые и практики [3].

Как известно, традиционное представление о библиотечной работе связано с деятельностью библиотеки, направленной не только на удовлетворение, но и на развитие читательских потребностей.

Эта деятельность обуславливает в диалоге библиотекаря с читателем возникновение специфических "библиотечных" целей, связанных с руководством чтением. Специфические "библиотечные" цели реализуются через "продвижение" к читателю книг, которые в настоящий момент для него неактуальны (иногда вместо требуемых читателем).

Ситуация, при которой читателю не гарантирована полная свобода его собственного выбора, будет постоянно отторгать его от библиотеки.

В связи с этим логично задаться вопросом: можно ли развивать потребности, не удовлетворяя существующих (мы это безуспешно делали в течение ряда десятилетий)? И не является ли самым

надежным средством развития читательской деятельности в обществе полное и оперативное удовлетворение имеющихся потребностей в чтении?

Потребность в чтении формируется в основном вне библиотеки — в семье, школе, на производстве, словом, в процессе самых различных проявлений жизнедеятельности человека. Обеспечивая разные сферы жизнедеятельности человека, выполняя самые разнообразные функции, читательская деятельность демонстрирует эмоциональный и интеллектуальный потенциал индивида и одновременно формирует его.

Читательская деятельность не только возникает, но и осуществляется в основном вне библиотеки. У последней в этом направлении есть конкуренты. Наиболее значительный из них — домашние библиотеки.

По-видимому, следует вести речь (в контексте определения цели и задач функционирования библиотек) о формировании комплекса условий в библиотеке для оптимальной читательской деятельности. Одним из способов реализации этой цели является наиболее полное и оперативное удовлетворение читательских потребностей.

В этом случае квалификационный и личностный потенциал библиотекаря реализуется исключительно через аналитическую деятельность, направленную на решение конкретной проблемной ситуации, в которой оказался читатель.

В условиях рыночной экономики потребность читателя, как уже говорилось, является основным стимулом библиотечной работы. Осознавая или не осознавая в полной мере свои потребности, читатель обращается в библиотеку не всегда, а только в тех случаях, когда имеющиеся "под рукой" ресурсы оказываются недостаточными. Он прибегает к помощи в процессе реализации своей воли, собственного выбора. В этом смысле он является субъектом своего поведения и своей деятельности, которую он в том числе реализует и в библиотеке. Осуществляя свой выбор, он принимает на себя и ответственность за этот выбор, причем не перед библиотекой и библиотекарем, а перед законом и собственной судьбой.

Библиотека выступает исключительно как социальный гарант прав человека, как инструмент реализации его потребностей. Это значит, что свои обязанности субъекта отношений с читателем в условиях рынка она может выполнить только посредством принятия его реальных потребностей, формирования адекватных этим потреб-

ностям ресурсов (включая квалификационный и личностный потенциал библиотекаря), создания нового механизма использования ресурсов. Причем чрезвычайно важно рассматривать все три задачи во взаимосвязи как составные части единой задачи достижения качественно нового уровня библиотечного обслуживания.

Подобная система ценностей и позиций, т. е. идеология библиотечной деятельности, формирует принципиально иные социально-психологические установки у библиотечных работников.

Каждый отдельный библиотекарь с уважением относится к выбору каждого отдельного читателя. Активность библиотекаря направляется исключительно на анализ ситуации, в которой читатель должен сориентироваться и сделать собственный выбор. По сути дела, принимая цели и задачи читателя, библиотекарь одновременно начинает осознавать и его критерии отбора и именно ими пользоваться в процессе совместной деятельности. Такой подход предполагает наличие у библиотекаря особой культуры — психологической компетентности, проявляющейся в умении приходить к согласию.

Если библиотекарь реализует личностный потенциал посредством обозначения собственной позиции, он оказывается по сути дела неспособным быть участником совместной деятельности с читателем, принять его цели, задачи и критерии отбора. Логически это приводит к конфронтации с читателем, деформирует и разрушает "субъект-субъектную" схему их взаимоотношений.

Действительно, читатель обращается в библиотеку, чтобы удовлетворить свою потребность или в документе, или в информации, или в том и другом. Активность же библиотекаря, направленная не на оказание ему помощи в реализации этой потребности, а на ее дискредитацию (в той или иной форме), воспринимается читателем как психологическая агрессия (независимо от благих намерений). Короче говоря, читателю обязательно надо знать, что думает библиотекарь о том, где можно найти нужную книгу, но ему совсем необязательно знать, что думает библиотекарь относительно содержания этой книги.

Итак, читательские потребности формируются в большинстве случаев независимо от библиотеки. Но в определенные моменты для их реализации необходимо использовать ресурсы библиотеки. Вопрос заключается в том, насколько читатель осознает свои потребности и осведомлен о возможностях библиотеки, насколько он способен ис-

пользовать эти возможности для реализации потребностей. Именно в этих вопросах нужна помощь библиотекаря.

В процессе реализации своих социальных функций библиотека постоянно стремится к эффективному формированию и использованию ресурсов. Следовательно, деятельность библиотекаря (в отделах обслуживания) обусловлена в основном целью эффективного использования ресурсов.

Как видим, изначально библиотекарь и читатель имеют различные цели своей деятельности. Однако, когда читатель приходит в библиотеку, тогда возникает возможность реализации отличных друг от друга целей (читателя и библиотекаря) на основе единого объекта. В качестве этого объекта выступает читательский запрос. На основе его формируется совместная деятельность, которая, в свою очередь, является объектом и мотивом библиотечного общения. Содержательно это общение будет направлено на уточнение запроса (в целях его большего соответствия потребности) и на подбор средств его удовлетворения.

По нашему убеждению, в процессе совместной деятельности устанавливается взаимодействие библиотекаря и читателя, но не слияние их в единый субъект, так как каждый из них руководствуется в этой деятельности собственными целями. Уровень их взаимодействия (интеграции) является целью и результатом общения и одновременно обуславливает успех совместной деятельности.

Задачи совместной деятельности библиотекаря и читателя в большей или меньшей мере (это зависит от степени осознанности этого феномена) находятся в соответствии с потребностями читателя. В зависимости от направленности потребностей отдельной личности (группы индивидов) совместная деятельность (библиотекарь — читатель) может способствовать его социальной ориентировке и социальной идентификации, обеспечивать контакты между читателями, быть направленной на его самоутверждение и релаксацию и т. д.

В каждом случае эта совместная деятельность содержит вербальное обеспечение процесса взаимодействия "библиотекарь — читатель".

Другими словами, библиотечная коммуникация, реализуя различные психологические (если речь идет об отдельном индивиде) или социально-психологические (если имеются в виду потребности группы индивидов) функции, может приобретать форму специфических услуг или интегрироваться в услуги комплексного характера.

Поведение библиотекаря, включая его общение при этом, обусловлено принципиально иными (чем при административно-командных методах управления) институциональными нормами. Эти новые нормы вызовут к жизни иные модели поведения и иные коммуникативные навыки библиотекаря. Обучение этим навыкам является составной частью процесса формирования новой технологии библиотечной коммуникации.

Хотелось бы уточнить, что примат потребностей читателя для библиотечной деятельности в целом и нацеленность на удовлетворение этих потребностей библиотечной коммуникации в частности не означают, что библиотека теряет интерес к развитию этих потребностей. Напротив, условия рыночной экономики побуждают библиотеку все более ориентироваться на интересы конкретных читателей, а не на некоего "марсового читателя", устанавливать с читателем действенный контакт, а не опосредованный государственными управленческими структурами.

Мы ведем речь о принципиально новых нормах поведения. Ранее было принято воздействовать непосредственно на читательские потребности, развивать их, продвигать их к некоему общему эталону, олицетворяющему высокую читательскую культуру. Субъект-субъектные отношения "библиотекарь — читатель" предполагают, что выбор остается за читателем. Он сам решает — развивать или не развивать собственные потребности, а если развивать, то в каком направлении. Библиотека, несомненно, ориентирована на развитие читательского спроса, но исключительно посредством воздействия на ситуацию, в первую очередь при помощи полной и достоверной информации. С учетом этого можно предполагать, что рыночные отношения актуализируют в библиотечной деятельности информационную функцию. Но это — лишь гипотеза, которая ждет подтверждения.

Второй тезис, нуждающийся в уточнении, — о роли самого библиотекаря в коммуникативном процессе. Имеется в виду его роль воспитателя, руководителя чтения, которая в условиях тоталитарного режима являлась институциональной нормой поведения.

Несомненно, во многих случаях роль советчика, человека более осведомленного в вопросах литературы, сохраняется за библиотекарем. Однако эта роль дается ему только читателем в процессе взаимодействия, а не библиотечным образованием.

Можно представить удивительную ситуацию: отмирает функция библиотекаря, связанная с руководством чтением, и возникает фено-

мен неформального лидерства библиотекаря в отношениях с читателем. Эта новая роль потребует от библиотекаря проявления высокой гуманитарной культуры и личностной зрелости.

Следовательно, новые библиотечные технологии базируются на новых институциональных нормах и моделях поведения библиотекарей.

Одновременно развитие библиотечной коммуникации и номенклатуры услуг на ее основе требует соответствующих материальных условий. Например, чтобы коммуникативную функцию библиотеки реализовать в виде определенных услуг (в нашем случае посредством межличностного общения с читателем), нужны располагающие к общению библиотечные интерьеры, библиотекарь, освобожденный на время общения от других дел и т. д. Роль хозяйствующего субъекта, которую библиотека играет в условиях рынка, вынуждает ее принимать решение только на основе сопоставления потенциального эффекта деятельности с затратами на нее как во многом однопорядковых явлений.

Нематериальные блага, в том числе библиотечные услуги, соизмеримы с материальными как продукты труда, удовлетворяющие потребности людей. Оценивать продукт, опираясь на общественную норму затрат на его создание, правомерно даже в том случае, если он не поступает на рынок и, следовательно, не становится непосредственно объектом специфических стоимостных отношений [4, с. 49]. Как следует понимать этот тезис? На наш взгляд, имеется в виду отказ библиотеки от декларации своих функций перед обществом. Разговор о функциях библиотеки имеет в большей степени библиотекведческий характер. В том случае, когда библиотека исследует предмет трансформации своих функций в определенные услуги для населения, ее деятельность приобретает общественный резонанс. Услуга, как правило, — продукт реализации библиотекой различных функций, получивший соответствующее ресурсное обеспечение. Поэтому процесс развития библиотечной коммуникации в условиях рынка в разных библиотеках будет иметь различное выражение. Оно обусловлено, с одной стороны, местной социокультурной ситуацией, включающей потребностную сферу людей, с другой — состоянием каждой отдельной библиотеки как хозяйствующего субъекта. (Имеется в виду уровень ее внутренней организации и механизм ее адаптации в среде, т. е. гибкость и динамичность библиотечных процессов, обусловленные внешними изменениями.)

В заключение хотелось бы подчеркнуть следующее.

Условия рыночной экономики вынуждают библиотеку глубже осознать свою целостность через взаимосвязь функций, ресурсов, услуг. С этой точки зрения все проявления коммуникативной деятельности библиотеки (межличностное общение с читателем и опосредованное общение при помощи знаковых языков) имеют единые социальные ориентиры и представляют собой систему единой библиотечной коммуникации.

Результативность функционирования этой системы зависит от степени ее обращенности к конкретным индивидам, что выражается посредством ее психологических (если речь идет об отдельном индивиде) и социально-психологических (если имеется в виду социальная группа) функций.

В межличностном общении эти функции реализуются с помощью определенных норм (имеющих институциональный характер) и моделей поведения библиотекаря, а также соответствующих коммуникативных навыков, принципиально отличающихся от тех, которые имели место в условиях тоталитаризма.

В самом общем виде эти нормы ориентируют библиотекаря на понимание того, что читатель является субъектом собственной деятельности, в том числе и в библиотеке. Это значит, что он имеет свои собственные цели, задачи, критерии отбора информации. В соответствии с ними он делает свой выбор и несет за него ответственность. Целью библиотекаря в совместной деятельности с читателем является оказание помощи в реализации этого выбора за счет наиболее полного использования библиотечных ресурсов. Это станет возможным, если библиотекарь сумеет: принять реальные потребности читателя, сформировать соответствующие им ресурсы и создать адекватную систему их использования (номенклатуру услуг). Реализация этих задач делает вероятным для библиотекаря включение его в совместную деятельность с читателем в качестве субъекта. Процесс формирования совместной деятельности обеспечивается общением "библиотекарь — читатель", имеющим возможность в данном случае протекать согласно схеме "субъект — субъект". Реализация "субъект-субъектной" схемы общения потребует от библиотекаря новых моделей поведения и коммуникативных навыков.

Обучение библиотекарей этим нормам и моделям поведения, а также коммуникативным навыкам является составной частью процес-

са формирования прогрессивной технологии библиотечной коммуникации.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Богомолова Н.Н. Социальная психология печати, радио и телевидения. — М.: Изд-во МГУ, 1991. — 125 с.

2: Джерелиевская И.К. Библиотека — субъект рыночных отношений (постановка проблемы) // Науч. и техн. б-ки. — 1993. — № 3. — С.4—12.

3. Терешин В.И. Руководство чтением или библиотечная педагогика? // Науч. и техн. б-ки. — 1990. — № 2. — С. 29—35; Малевич Е.Н. Публицистика или наука? // Там же. — № 10. — С. 15—18; Терешин В.И. Ответ оппоненту // Там же. — 1991. — № 10. — С. 20—24; Черняк А.Я. О руководстве чтением, рекомендательной библиографии, а также о термине "biblion" // Там же. — С. 24—26; Терешин В.И. Еще раз о руководстве чтением // Там же. — 1992. — № 7. — С. 22—29; Мейжис И.А. Две стратегии в руководстве чтением // Там же. — С. 29—38.

4. Якобсон Л.И. Экономические методы управления в социально-культурной сфере. — М.: Экономика, 1991. — 173 с.