

Каптерев А.И.

Рынок консультационных услуг и библиотека

Проведен анализ справочно-информационной деятельности библиотек, консалтинговых организаций и фирм за рубежом.

Заострено внимание на стереотипах отечественных библиотекарей, которые пришли в противоречие с изменившимися потребностями общества. Предложены пути расширения консультационных услуг, предоставляемых библиотеками.

В социально-коммуникативной деятельности можно выделить модули, соответствующие работе с разными фазами информационных потребностей. Используя современные американские термины, условно назовем их: информационный маркетинг, информационный мониторинг и консалтинг. Не умаляя важности первых двух в деятельности библиотек, сосредоточим внимание на консалтинге.

Эта деятельность, называемая в библиотеке справочно-библиографическим обслуживанием, или консультированием, использует методы, совершенно отличные от применяемых в других видах библиотечного труда. Отсутствие четких критериев эффективности и экономической обусловленности консультационной деятельности не способствует ее развитию.

Традиционно сложилось, что функции информационного консультанта в отечественных библиотеках обычно выполняют работники библиографических отделов. В их должностные обязанности входят:

организация и ведение справочно-библиографического аппарата библиотеки, справочно-библиографическое и информационное обслуживание, подготовка библиографических справок, обзоров, списков литературы, создание, редактирование и выпуск библиографических материалов, консультации, индивидуальное и групповое информирование о новой литературе. В последние годы наметилась тенденция расширять обязанности библиографов до функций информационных посредников.

Консультационная деятельность осуществляется и в других отделах библиотеки. Например, методисты проводят анализ состояния библиотечно-библиографического обслуживания региона, разрабатывают предложения по его улучшению, создают плановую, нормативную и иную документацию, осуществляют координационную работу с заинтересованными ведомствами, выявляют потребность потенциальных пользователей в библиотечно-библиографических услугах, ведут маркетинговые исследования, выявляют передовой опыт, способствуют его внедрению в библиотечную практику. Отсутствие четких критериев эффективности и экономической обусловленности консультационной деятельности в библиотеке не способствует развитию этого вида труда.

В зарубежных библиотеках выделяются следующие категории информационных консультантов [1]:

посредники при информационном поиске (поиск информации по опубликованным документам и интерактивный поиск в базах данных — БД, ведение БД, предоставление первоисточников);

консультанты информационных служб предприятий (формирование специализированных информационных фондов, информационные подборки по индивидуальным запросам, составление библиографических списков);

специалисты по отраслевой информации (подготовка информационных тематических досье на основе найденной информации, экспертный анализ по заказу крупных предприятий и частных фирм, обработка и классификация новых поступлений, разработка тезаурусов, формирование БД, создание каталогов, составление рефератов и обзоров);

информационные брокеры (оценка информации, консультирование организаций и отдельных лиц, анализ информационных потребностей, выявление экспертов по определенным вопросам, проектирование информационных систем, статистическая обработка данных,

оперативное и комплексное справочно-информационное обслуживание, содействие приобретению информационных материалов, помощь в подготовке научно-технических отчетов, научных статей и т. п.).

Если обратиться к опыту английских библиотек, то пионером в области консультационной деятельности была Ассоциация специальных библиотек Великобритании, создавшая консультационное подразделение, нацеленное на внедрение в практику результатов библиотечных научных исследований. Фактически это был аналог наших методических отделов. Параллельно развивались коллективы, которые, используя библиотечные фонды, создавали оригинальные информационные продукты, в основном в привязке к разрабатываемым ими информационным системам и программному обеспечению. Анализируя перспективы профессиональной консультационной деятельности в Великобритании, П. Виккерс представляет весь комплекс этих работ как несколько концентрических окружностей. В центре оказываются проекты, связанные с разработкой самостоятельных БД. Следующий круг — предоставление систем, обеспечивающих и облегчающих доступ к базам данных и к отдельным файлам (помощь в выборе программного обеспечения). Далее — разработка интерфейсов пользователя, т. е. адаптация программных средств к потребностям клиента. Затем — проектирование информационных систем. На самом внешнем контуре — создание общей стратегии управления информацией [2]. На практике многие консультанты проводят исследования конкретных и общих проблем, занимаются обучением пользователей и операторов информационных систем, советуют выбрать конкретные системы для тех или иных задач.

В нашей стране в библиотеках консультационная работа ограничивается помощью у каталога и предоставлением библиографических справок. Справочное обслуживание библиотеки проводят в очень ограниченных объемах, что объясняется недостаточной полнотой справочных фондов и большими затратами квалифицированного труда. Однако увеличение числа лиц, принимающих решения во всех сферах жизни, существенно расширяет их потребности в постоянных консультациях, создавая соответствующую нишу на отечественном информационном рынке. Появляется насущная потребность в разработке соответствующих технологий и освоении их библиотекарями.

Мы считаем, что существуют большие различия в отечественной и зарубежных концепциях консультационной деятельности в библиотеке. Западные концепции базируются на сформулированном еще в

1930-е гг. Дж. Уайером фундаментальном постулате наиболее полного удовлетворения информационной потребности каждого пользователя. В соответствии с ним на конкретный запрос читателя, не связанный с документом, библиотекарь должен предоставлять конкретный ответ, а не документ [3]. В отечественной библиотечной практике справочно-библиографическое обслуживание сориентировано прежде всего на поиск и предоставление соответствующего документа. На наш взгляд, помимо социально-экономических факторов имеется ряд стереотипов профессионального сознания библиотекарей, которые и определили причины такого различия в концепциях.

Во-первых, долгие годы доминировавшая административно-командная система сформировала стереотип, по которому информационные запросы различаются в зависимости от места читателя в должностной иерархии. Соответственно формируются алгоритмы удовлетворения информационных запросов разных групп потребителей. Здесь умалывается значение индивидуальности в освоении информационного пространства и ситуативности проявления информационной потребности.

Во-вторых, основным продуктом библиотечной деятельности долгие годы считалось предоставление документа, а не выполненная на его основе информационная услуга или созданный информационный продукт.

В-третьих, библиотечная деятельность искусственно ограничивалась сопровождением лишь одной фазы информационной потребности — ее проявления в качестве информационного запроса, пренебрегая двумя другими фазами — изучения и развития. В результате фактически предмет консультационной деятельности сужен в библиотеке до документного запроса, а справочный фонд потонул в справочно-библиографическом.

Таким образом, основной содержательной проблемой профессионального сознания библиотекарей нам представляется расширение предмета консультационной деятельности и переориентация на первоочередное изучение информационных потребностей. Если библиотекари одинаково хорошо овладеют технологиями мониторинга информационных потребностей и мониторинга информационных потоков, а не только мониторинга документных запросов (что традиционно осваивалось), то библиотеке не придется искать в изменившейся экономической ситуации дополнительные, часто не свойственные ей сферы приложения сил.

Безусловно, такая ориентация требует дополнительных знаний и навыков. Но, на наш взгляд, отказ от многих стереотипов в профессиональном сознании просто необходим.

В последние годы в нашей стране постепенно начал формироваться рынок информационных услуг. Создаются самостоятельные консалтинговые* фирмы, деятельность которых ориентирована прежде всего на сферы информационного обеспечения в экономических, юридических, финансовых секторах. Активно растет число организаций, оказывающих консультационные услуги на рынке программного обеспечения. Пока консалтинг воспринимается в отечественном лексиконе лишь как управленческое консультирование, поэтому при возникновении потребности в конкретных справках очень малое число граждан обращается в библиотеки. Используются другие способы, что является стимулом для различных небюджетных учреждений заполнить эту нишу рынка услуг.

За рубежом, помимо развитого сектора консультационной деятельности внутри библиотек, существует большое число как самостоятельных консалтинговых фирм, так и консультационных отделов в учреждениях и профессиональных обществах. Формы консультационной деятельности весьма различны. Это советы, разъяснения проблем, экспертные оценки, анализы — диагностические, сравнительные, стратегические и др.; экономические, маркетинговые, информационные обследования; проекты по совершенствованию конкретных видов деятельности; посредническая деятельность. Например, отделение консалтинга немецкой фирмы "Глахе Интернациональ КГ" оказывает следующие услуги: консалтинг общего характера, исследование рентабельности отдельных сфер производства, консультации по маркетингу, базам данных, рекламе, подбору кадров; установление контактов с правительствами и торговыми организациями, консультирование фирм и организация переговоров. В библиотеках США принята практика приема любой письменной, устной и телефонной справки, если по предварительной оценке библиотекаря на ее выполнение требуется не более трех часов. В противном случае читателю предлагаются координаты соответствующего профессионального общества.

В последнее время все активнее расширяется практика консультаций в диалоговом режиме работы в компьютерных сетях. Поскольку таких сетей как международных, так и в отдельных странах достаточно много и они описаны в специальной литературе, ограничимся только перечнем некоторых баз данных, которые позволяют получать

консультации на уровне Европейского сообщества. Все эти базы можно разделить на три группы: а) концептографические, выдающие информацию в цифровой или краткой текстовой форме (например, технические данные, балансы, цены, курсы валют и акций, статистические данные); б) полнотекстовые, содержащие экономические отчеты, справки о предприятиях, техническую документацию и патентную информацию; в) документографические, содержащие указания для дальнейшего поиска информации, перечни ключевых слов, списки литературы и библиографические сведения. Например, база данных Келекс содержит информацию по праву европейских стран. Она удовлетворяет парламентские запросы депутатов, справки Европейского суда. База Эбас с 1966 г. предоставляет информацию по опубликованным научным и научно-техническим проектам, полностью или частично финансируемым Европейским сообществом. База Эндок представляет собой информационную систему в области окружающей среды и обслуживает более 500 информационных центров в Европе. База Скад обрабатывает и хранит важнейшие правовые акты, ведомственные публикации и документы учреждений Европейского сообщества.

В то же время многие фирмы, несмотря на наличие компьютерных систем, работающих в реальном режиме времени, предпочитают прибегать к услугам информационных консультантов и брокеров. Это связано чаще всего со спецификой информационных потребностей пользователей, которые объективно не могут быть учтены в готовых базах. Подавляющее число баз и созданных вокруг них информационных систем не предоставляет информацию в той конкретной форме, в которой она нужна данному конечному пользователю. Например, фирме, интересующейся потенциальным конкурентом, бывает недостаточно получить лишь перечень его экономических отчетов. Обращение к информационным посредникам становится неизбежным. Сегодня как за рубежом, так и в России, возникают центры информационного анализа, которые по сути дела являются разновидностью консультационных фирм. Существуют различные представления о предмете деятельности этих центров. Так, наиболее активно они занимаются консультированием конечных пользователей электронно-вычислительной техники с целью уточнения их задач и потребностей, что позволяет обосновать выбор технического и программного обеспечения конкретных задач; регулируют распределение лингвистического, технического и программного обеспечения между пользователями; рекламируют конкретное программное обеспечение и другие товары.

Отечественные теоретики этого направления информационной деятельности предлагают сосредоточить усилия центров информационного анализа на информационном сопровождении (оппонировании) научных исследований на основе "пробельного анализа" (Бернштейн Э.С.), "глубокой обработке документов" на основе анализа текстов документов в гипертекстовых средах (Нестеров А.В.).

Проблема уточнения предмета консультационной деятельности является актуальной не только для России, но и для других стран. На Западе центры информационного анализа представляют собой густую сеть с весьма разнообразными предметами и формами деятельности. Некоторые из них обслуживают правительства, государственные учреждения, координируют деятельность научных и общественных организаций, иногда являясь полностью независимыми от государства. В других случаях эти центры, сохраняя независимость, связаны с государством и в большей или меньшей степени финансируются им по различным каналам. Эти научные, профессиональные, общественные, коммерческие организации и филантропические фонды играют все более заметную роль в формировании внутренней и внешней политики государств. Правительственные учреждения часто руководствуются выработанными в недрах этих фирм рекомендациями и экспертными оценками осуществляемых государством мероприятий. Среди такого рода институтов имеется целый ряд многопрофильных организаций, а также центров по определенным региональным направлениям и узким предметным областям. При их создании и в их деятельности преследуются цели изучения социальных проблем, изменений в экономической и политической ситуации. Специалисты таких центров регулярно привлекаются для консультаций государственными департаментами, федеральными министерствами, правительствами штатов, округов, крупными монополиями, банками.

Материальные средства для осуществления своей деятельности такие центры получают из правительственных источников, из бюджетов крупнейших университетов, от благотворительных фондов Рокфеллера, Сороса, Форда, Карнеги и др. Многие консультационные агентства финансируют свою деятельность за счет контрактов, заключаемых с правительственными организациями. Иногда такие центры не имеют даже постоянного исследовательского персонала. Для проведения или завершения исследований по тематике, совпадающей с целями и задачами своих исследовательских программ, они приглаша-

ют специалистов извне, в том числе и из-за границы, предоставляя им стипендии непосредственно или совместно с другими институтами.

Часто материальная поддержка выделяется даже исследователям, чьи научные разработки отвечают лишь общему направлению деятельности консультационной фирмы.

Одним из наиболее развитых центров такого рода в США является Рэнд Корпорейшн — корпорация, ставшая родоначальницей специализированных научно-консультационных центров, названных "фабриками мысли". Ее основные задачи — разработка проблем стратегического и военно-политического характера, поиск адекватных мер для борьбы с социальными взрывами в различных горячих точках мира. В силу характера деятельности и связей около половины исследовательских разработок относится к категории секретных.

Среди американских консультационных центров более тесно, чем другие, увязывает свою научную и практическую деятельность с задачами политической борьбы Фонд наследия. Он активно участвует в лоббистской деятельности, разрабатывает рекомендации для высших органов власти, включая Белый Дом. Этот Фонд имеет так называемый банк ресурсов, обеспечивающий связи и контакты с более чем тысячей академических и исследовательских групп во всем мире. Он финансируется крупнейшими корпорациями и банками США. Бюджет фонда превышает 10 млн долларов.

Существуют и отраслевые консультационные центры. Например, в 1977 г. создан Центр по исследованиям в области прав человека как подразделение Колумбийского университета с собственным консультативным советом и советом директоров программ. Работа Центра направлена на междисциплинарные исследования по правам человека с участием специалистов по истории, философии, политологии, права, медицины и других, которые анализируют расовые, культурные, экономические виды дискриминации, проводя семинары, конференции, симпозиумы. В 1982 г. в рамках этого же университета основан Центр международных экономических исследований для изучения и консультаций по проблемам денежных систем разных стран, международной торговли.

Своего рода дискуссионный клуб представляет собой Американская ассамблея, в мероприятиях которой принимают участие специалисты из большинства университетских и исследовательских центров США, в том числе и военно-политических (ЦРУ, ФБР). В последние годы в рамках Американской ассамблеи обсуждались эффективность

использования энергетических ресурсов, совершенствование системы высшего образования, менеджмент в крупных корпорациях и др. По всем обсуждаемым проблемам публикуются доклады. Ассамблея финансируется всемирно известными фирмами.

Подобную деятельность осуществляют и так называемые международные клубы — Римский, Венский, Бильдербергский, Комиссия Брандта, Трехсторонняя комиссия, объединяющие политические, деловые и научные круги для экспертизы крупных международных проектов.

Мы намеренно показали широкий спектр консультационной деятельности с целью продемонстрировать, что библиотеки отнюдь не одиноки на рынке информационных услуг такого рода. И проблема состоит не в том, чтобы пытаться либо "закрывать" весь диапазон консультационных потребностей, либо вообще не участвовать в их удовлетворении, а в том, чтобы найти свою нишу, разработать соответствующие технологии, как можно быстрее ими овладеть и научиться рекламировать свои услуги.

Многие специалисты уже с конца 1980-х гг. обсуждают место информационных посредников на информационном рынке [4], требования к информационным маркетологам [5]. Например, М. Дэвис еще 15 лет назад поставил проблему подготовки информационных брокеров. Он выделил следующие квалификационные требования к этой профессии: понимание значимости информации; способность выявлять актуальные и потенциальные потребности клиента, не обязательно соответствующие запросу; умение слушать, контактировать, интервьюировать, адаптироваться к новым ситуациям, анализировать, синтезировать, распределять и интерпретировать информацию, работать с небюджетным персоналом и независимо; обладать поисковыми способностями [6].

Роль библиотеки в обществе определяется не только ее мемориальной функцией хранителя культурных ценностей, но и институтом, связывающим массивы документов, уже структурированные по отраслям знания. Это открывает путь от структур данных к структурам знаний. Особое значение приобретает обучение библиотечных работников современным технологиям обработки знаний, в частности использование экспертных систем (ЭС). Вопрос о необходимости обучения студентов библиотечных факультетов основам ЭС является достаточно дискуссионным. Так, Э. Рейд-Смит считает такую подготовку необходимой и предлагает включить в нее: знакомство с понятиями предметной области, обучение навыкам получения знаний

от экспертов и из литературы, овладение особенностями экспертного знания, знание популярных оболочек ЭС [7].

В работе Р. Боуэса также рассматривается вопрос о расширении горизонтов библиотечной профессии. По мнению автора, главной задачей информационных специалистов и одновременно прекрасной возможностью самоутверждения для них является широкий анализ форм и способов применения имеющихся и усвоения новых знаний и навыков ради благополучия профессии и всего общества. Он предлагает активнее рекламировать свой информационный потенциал, не просто предоставлять информацию, данные или текст, а знания, советы и другую помощь [8].

Таким образом, мы попытались заострить внимание профессиональной библиотечной общественности на том, что у библиотекарей есть определенная "зашоренность", стереотипы, которые складывались исторически и в настоящее время пришли в откровенное противоречие с изменившимися как информационными, так и социокультурными потребностями многих граждан. Не потерять в их лице потенциальных благодарных читателей — реальный путь укрепления позиций библиотеки как социального института.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Klaus H.G., Augustin S., Schmidt R. Marketing von Informationsvermittlern inden USA // Nachr. Dok. — 1989. — Vol. 40, № 2. — С. 87—92.
2. Vickers P. Information consultancy in the UK — a growing profession // Online. — 1988. — Vol. 12, № 4. — P. 42—46.
3. Wyer J. Reference Work: A Textbook for Students of Library Work and Librarians. — N. Y., 1930.
4. Rodwell D. Information brokers: a place in a future information market // New Horizons for Information Professionals: Meet Challenge Change: Proc. Annual Conf. inst. Inf. Sci., Warnick, 1987. — London, 1988. — P. 138—143.
5. Коларова В. Роль информационного маркетинга в управлении качеством информационной продукции // НТИ. — Сер. 1 / ВИНТИ. — 1988. — № 10. — С. 20—21.
6. Davis M. Information Brokers: Who, What, Why, How? // Bull. Amer. Soc. Inform. Science. — 1975. — № 2. — P. 18.

7. Reid-Smith E.R. Expert systems as a learning tool for student librarians // Libr. and Expert Syst.: Proc. Conf. and Workshop, Riverina, July, 1990. — London. — 1991. — P. 193—206.

8. Bowes R. Expanding the information horizon: alternative careers for information professionals // ASLIB Proc. — 1991. — V. 43, № 9. — P. 271—275.