

# **НОВОЕ В БИБЛИОТЕЧНЫХ ИССЛЕДОВАНИЯХ**

УДК 025.11

**Астапович Е.Г.**

## **Нематериализованные услуги и классификация библиотечных технологических процессов**

**Раскрыты суть и особенности устных библиотечных услуг, охарактеризованы классификационные группы библиотечных технологических процессов по оказанию такого рода услуг.**

В публикациях по проблематике библиотечных услуг и особенно в статьях последних лет, посвященных платным библио-

течным услугам [1], анализировались, как правило, результаты библиотечной деятельности, которые реализуются в материализованных продуктах, а сам процесс производства обеспечен материализованными предметами. Вне поля зрения тем самым остается большая часть услуг, оказываемых читателю в процессе общения. Еще совсем недавно этот вид услуг должен был отвечать ленинскому принципу партийности; в советском библиотековедении к нему подходили с позиций идеологического руководства чтением [2].

Внедрение технических средств в библиотеках, насущные задачи интерпретации библиотечных технологических процессов (БТП), их классификации [3] требуют вычленения и анализа БТП, направленных на выполнение нематериализованных библиотечных услуг, формы которых необычайно подвижны, могут спонтанно изменяться в зависимости от конкретных обстоятельств.

Библиотечная услуга неотделима от акта своего осуществления, от акта действия. Все виды услуг направлены на удовлетворение потребностей читателей (абонентов, потребителей), разница лишь в том, что в каждом конкретном действии выступает в качестве предмета и результата БТП. Выполнение материализованной услуги происходит только при наличии бланка заказа (читательское требование, запрос организации и др.). Нематериализованная услуга всегда имеет определенный коммуникативный импульс и выражается обычно в речевом акте, который может быть как относительно длительным, так и предельно кратким<sup>1</sup>. Разумеется, материализованная услуга тоже обычно завершается непосредственным общением с читателем. Например, поиск требуемого издания, оформления его выдачи — технологические процессы, которые обеспечивают выполнение заказа читателя, но сама библиотечная услуга состоит лишь в том случае, когда читатель востребует свой заказ. Появление читателя в данной ситуации

---

<sup>1</sup>Несмотря на толкование понятия "коммуникация" в Лингвистическом энциклопедическом словаре [М., 1990] как "общение, обмен мнениями, специфическая форма общения людей в процессе их познавательно-трудовой деятельности", мы придерживаемся позиции, что коммуникация — однонаправленный процесс, в котором могут отдельно действовать и библиотекарь и читатель. При их общении происходит обогащение информацией обоих, и может родиться новое знание. Общение порождает общность, а коммуникация — обособленность его участников (коммуникантов).

следует считать необходимым условием выполнения материализованной услуги, тогда как обращение читателя к сотруднику библиотеки с определенной просьбой является исходным стимулом, переходящим в рождение реальной нематериализованной услуги. Несмотря на большое внимание специалистов к классификационным признакам библиотечных услуг [4], пока еще не предложена их группировка по признаку материальности.

По своей природе межличностный контакт деятелен и разворачивается процессуально [5], следовательно, поддается технологическому анализу. При общении читатель и библиотекарь вступают в субъектно-объектные отношения, попеременно меняя ролями субъекта и объекта. С точки зрения библиотечного технолога, и тот и другой являются субъектами общения. И если при материализованной услуге предмет БТП материален, то при нематериализованной услуге предметом БТП становится субъект.

Такой подход потенциально разрушает стереотипы "работы с читателем", "руководства чтением", которые закрепили за читателем роль объекта воздействия библиотекаря. Действительно, личностное общение всегда непредсказуемо, имеет сложнейшую психологическую природу, и современная библиотечная технология призвана многоаспектно учитывать этот фактор.

Речевое действие давно трактуется в теории речи как процесс [6]. Сегодня индивидуальное познание все больше и больше подчиняется технологии поведения, общения, хотя и с определенной мерой условности. В устной библиотечной услуге действием выступают операции мышления. Операции мышления в отличие от операций деятельности представляют собой внутреннее действие со знаками, образами, символами, они отвечают условиям, а не цели. Именно поэтому одни и те же мыслительные операции могут вызывать разные действия.

Взаимоотношения библиотекаря и читателя определяются темой и характером устного обращения читателя и создают атмосферу общения. Эффективность общения зависит от степени взаимопонимания между библиотекарем и читателем. Понимание как процесс и как его результат является необходимым компонентом непосредственного общения, которое так или иначе сопряжено с традициями ритуального поведения. Есть оно и в библиотечном обслуживании и, как правило, передается от библиотекаря

библиотекаря опытом, а не регламентирующими документами, хотя стереотипные вопросы и ответы могут быть зафиксированы, и это уже получило отражение в "меню" программ баз данных. Процессуальность акта речевого общения определяется также и правилами этикета, преломляемыми в ракурсе библиотечных требований.

Если материализованный библиотечный продукт "вещественен", то нематериализованная услуга — сам феномен общения — выступает тем действием, которое независимо от завершенности все равно является услугой. Даже в том случае, когда читатель не был удовлетворен беседой и прекратил общение с библиотекарем, услуга состоялась. Оптимальный результат общения — обоюдная удовлетворенность по профессиональным, интеллектуальным, личностным основаниям. Переход от неопределенности в определенность, изменение конкретных представлений, уточнение нечетких знаний, приобретение ранее отсутствующих навыков — все это актуально не только для читателя, но и для библиотекаря. Из общения с читателем библиотекарь подчас может почерпнуть для себя гораздо больше нового и полезного, чем из не отвечающих духу времени публикаций профессиональной печати.

Процесс общения библиотекаря и читателя привлекает внимание многих специалистов. Так, читательские интересы и побудительные мотивы обращения в библиотеку освещаются в исследованиях по библиотечной психологии, весьма глубоко и оригинально анализируются ролевые функции в межличностном общении библиотекаря и читателя [7]. В паралингвистике изучается топикальная структура ("избитые мысли") и структура парных реплик (вопрос — ответ, комплимент — реакция, т. е. сам речевой акт). Применительно к библиотечной технологии на первый план выступает собственно содержание действия, которое в нематериализованной услуге реализуется и в речевом акте, и в мышлении субъектов общения.

Общение как действие, в процессе которого создается нематериализованная услуга, имеет определенную структуру, включающую несколько фаз. При анализе структуры БТП материализованных услуг мы выделяем этапы, связанные с организационной структурой библиотечного технологического процесса и

управления им. В речевом акте нематериализованной библиотечной услуги деление на фазы предопределяется не организацией процесса, а особенностями поведения библиотекаря и читателя.

Первая фаза любой устной формы библиотечного общения процессуально заключается в установлении контакта. Это может быть фраза, реплика с целью привлечь к себе внимание, извинение.

Вторая фаза – общение в тематическом русле, предложенном читателем. Это фаза распредмечивания первоначальной установки читателя и, соответственно, опредмечивания любыми профессиональными библиотечными методами. Библиотекарь может просто показать читателю раздел в каталоге, справочнике, книгу для чтения и т. д., может пояснить свои действия, их последовательность, подробно раскрыть нюансы профессиональных эвристических возможностей и традиций библиотеки.

Третья фаза – заключительное выражение обоюдного удовлетворения или неудовлетворения от состоявшегося общения. Этот аспект часто игнорируют, хотя он имеет огромное значение в общем впечатлении о библиотеке и ее коллективе. Услуга может быть прервана на любой стадии в силу эмоциональной неадекватности реакции библиотекаря или читателя.

В отличие от БТП материализованного библиотечного продукта и услуги, БТП устных библиотечных услуг не может быть детально структурирован, так как кроме библиотечного действия он включает интеллектуальные операции и обусловлен психическими особенностями личности, общей и профессиональной культурой. Если при материальном БТП важна последовательность, обязательно поступательное преобразование и его зависимость от свойств предмета БТП, то процесс реализации устной библиотечной услуги – эвристичен. Не случайно в нормативах учтены те действия библиотекарей, которые имеют единицы измерения, и не фиксируется общение библиотекаря и читателя. Так, в "Нормативных материалах по труду для централизованных библиотечных систем" [М., 1989] и в "Типовых нормах времени на работы, выполняемые в библиотеках" [М., 1991] при приеме читательского требования в читальном зале не зафиксирован диалог с читателем, а ведь именно здесь библиотекарь вынужден пояснять ряд обстоятельств, связанных, на-

пример, с отказом на требование по отдельным шифрам хранения (заштабелирован фонд, залит водой ряд стеллажей и т. п.), с содержанием подсобных фондов, неточностями, допущенными читателем в библиографических элементах. Отсутствие в регламентирующих документах и на практике требований к БТП, построенным на общении с читателем, приводит к тому, что они развиваются самопроизвольно и как бы отданы на откуп библиотечарю, зависят от его профессиональной честности и личностных достоинств.

Осмыслить особенности БТП нематериализованных библиотечных услуг, осознать их сущность и природу позволяет их классификация. Технологический подход к процессам, происходящим в библиотеке, настоятельно требует анализа содержания и специфики устных библиотечных услуг, рациональной систематизации, их неупорядоченного и неосмысленного множества.

Опыт разработки классификации БТП материализованных продуктов и услуг показал, что процессы оказания устных библиотечных услуг в силу своеобразия не подходят под многие классификационные признаки. Однако не включая их в классификацию БТП, в нормативные и регламентирующие документы, мы как бы сознательно оставляем в стороне значительную по объему и сложную по содержанию часть библиотечной технологии, позволяем исключить из библиотечной деятельности главное в ее сущности – общение, сводя всю библиотечную деятельность к фиксации, к формализации, к боязни общаться с читателями. Библиотечное общение имеет самостоятельное значение и развивается по своим собственным законам, но одновременно предопределяется технологическими решениями по основным и вспомогательным библиотечным процессам, непосредственно не соприкасающимся с читателем. Кроме того, процессы общения читателя и библиотечаря также необходимо прогнозировать наряду с другими БТП.

Используя в качестве методологической основы классификации элементы БТП, отражающие сущность библиотечной технологии, мы установили специфические особенности устной библиотечной услуги, которые проявляются в предмете, продукте, структуре и организации БТП. Как уже отмечалось, предметом БТП при оказании устных услуг выступают субъекты общения –

библиотекарь и читатель, услугой же является сам акт общения. При материализованной услуге есть зафиксированный на материальном носителе результат БТП – продукт, при нематериализованной услуге – результат не очевиден, он не поддается фиксации, собственно ответ библиотекаря при этом промежуточен по отношению к процессу в целом.

Структура БТП материализованного продукта и услуги обусловлена строгим дроблением технологического процесса, нематериализованная услуга строится на основе возможных, но не обязательных переходов от проблемы к решению, реализуемых в общении. Также различается и организация соответствующих БТП: предмет-функция, функция-предмет – при наличии материализованного предмета; формы речевого жанра – для реализации общения. Исходя из отличительных свойств простых элементов БТП оказания нематериализованной услуги, удалось выделить классификационные признаки и систематизировать БТП в классификационные группы. Предлагаемая классификация довольно отчетливо характеризует общение библиотекаря и читателя как сложнейший библиотечный технологический процесс.

## **Перечень классификационных групп БТП по оказанию нематериализованных библиотечных услуг**

### *1. Общие основания деления*

- 1.1. Способ оказания устной библиотечной услуги
  - 1.1.1. БТП при помощи речевого воздействия
  - 1.1.2. Манипулятивные БТП
  - 1.1.3. БТП с использованием визуальных средств
- 1.2. Формы организации БТП оказания устной библиотечной услуги
  - 1.2.1. БТП собеседования
  - 1.2.2. БТП консультирования
  - 1.2.3. БТП выдачи справок и др.

- 1.3. Организация БТП оказания устной библиотечной услуги во времени
  - 1.3.1. БТП непрерывны
  - 1.3.2. БТП прерывисты
- 1.4. Организация БТП оказания устной библиотечной услуги в пространстве
  - 1.4.1. БТП контактные
  - 1.4.2. БТП дистанционные
- 1.5. Метод оказания устной библиотечной услуги
  - 1.5.1. БТП оказания устной услуги по типовому варианту
  - 1.5.2. БТП оказания устной библиотечной услуги по производственному варианту

## *2. Признаки БТП в зависимости от субъекта*

- 2.1. Количество участников
  - 2.1.1. БТП с одним читателем
  - 2.1.2. БТП со множеством читателей
- 2.2. Уровень подготовленности читателя
  - 2.2.1. БТП при наличии библиотечной подготовленности
  - 2.2.2. БТП при отсутствии библиотечно-библиографических знаний
  - 2.2.3. БТП при отсутствии общей культуры поведения читателя

При оказании устной библиотечной услуги речевое воздействие имеет самостоятельное значение, хотя часто оно соединяется с манипулятивными действиями библиотекаря. БТП с использованием визуальных средств, облегчая и обогащая восприятие информации читателем, значительно уменьшают нагрузку на библиотекаря, которому приходится множество раз отвечать на однотипные вопросы. Библиотечным технологам пора вплотную заняться разработкой этой проблемы с учетом разнопланового назначения визуальных средств в системах библиотечного интерьера, информационного обеспечения, в сфере самостоятельной работы читателя в библиотеке. До сих пор, к сожалению, и библиотековеды, и практики фактически оставляют данные вопросы в тени.

Каждая сфера деятельности выработала свои относительно устойчивые типы речевых жанров. Для библиотеки таковыми стали бе-



седы, консультации, справки, которые выступают как формы организации БТП по оказанию нематериализованных библиотечных услуг.

Разговор, беседа с читателем несет функцию обмена мнениями, передачи впечатлений и может не иметь четкой методической направленности. В "Справочнике библиотекаря" [М., 1985] беседа в качестве формы индивидуальной работы с читателем связана с конкретным участком библиотеки (при записи посетителей в библиотеку, в фонде открытого доступа и в системе каталогов, на выставке), при этом не сформулированы требования к ней как к самостоятельному целенаправленному действию.

Особенностью беседы в стенах библиотеки выступает ее вариативность: рекомендательный, информационный характер и др. Несмотря на разнообразие видов беседы, на практике она сводится исключительно к пропаганде книжной продукции и к процессу изучения чтения. В библиотечной литературе не рекомендуются в качестве методов общения ассоциативные беседы с читателем, стимулирующие познание как таковое (т. е. не привязанное к пропаганде конкретной книги). Появление в библиотеках видеокассет, слайдов стихийно, но все-таки расширяет использование этого вида бесед. Пока не получила распространения беседа-эвристический поиск — оригинальный, перспективный процесс общения. Даже после выхода в свет великолепной книги И.Г. Моргенштерна и Б.Т. Уткина "Занимательная библиография" [М., 1978] само понятие "библиотечная эвристика" не включено в терминологический словарь "Библиотечная деятельность" [М., 1986].

Консультация, по правилам педагогики, несет методическую нагрузку, функцию объяснения, разъяснения, оказания помощи читателю. В отличие от беседы, которая предполагает обмен мнениями, оценками, эмоциональный фон, взаимообогащает собеседников, при консультировании роль библиотекаря доминирует, поскольку он становится ведущим субъектом общения. Среди видов консультаций присутствуют такие, как методическая, профессиональная, библиографическая и др. В библиотечной практике приняты две единицы учета — справка и консультация (беседы автоматически причислены к консультациям), причем под первой подразумевается обычно устная форма общения, а под второй — письменная.

Учет справок при библиотечном обслуживании имеется на всех участках библиотеки, и не следовало бы ограничивать его ус-

тными тематическими, адресно-библиографическими, уточняющими библиографическими, фактографическими справками. Так, технолог в библиотеке должен анализировать уровень организации выдачи справок бытового, фактического, экономического, маркетингового характера и пр.

Не учитывая все виды справок, библиотека лишается возможности обосновать необходимость организации более действенной справочной службы.

Необходимо методическое пособие по ведению библиотечных бесед, консультаций, выдаче справок в зависимости от особенностей конкретного направления обслуживания. Проблема учета выполненных устных справок при автоматизированном режиме работы библиотекаря не затрагивалась ни практиками, ни библиотековедами, а время уже давно пришло. Для библиотечного технолога такой анализ необходим для решения целого круга вопросов организации технологических процессов, сочетания их в разных режимах, которые предполагают выполнение всех видов услуг для читателей, как обеспеченных домашними ПЭВМ, так и желающих получить справку по телефону.

Классической формой речевого общения при наличии двух собеседников является диалог. В рамках теории речевых актов диалог приравнивается к упорядоченной смене реплик с определенной целевой направленностью [8]. Но в библиотековедении этот термин до сих пор не бытует, получив, правда, весьма удачное применение в информатике для определения общения человека с машиной. Правила ведения машинного диалога, закрепленные на формализованном уровне, в принципе можно распространить и на естественный диалог.

Однако сегодня машинный диалог реализуется как наиболее распространенный усредненный вариант общения и не может учитывать особенности личностного сознания, которые пропускают непосредственно в общении лицом к лицу. Поэтому мы рассматриваем машинный диалог как помощь, дополнение к традиционным формам контактов библиотекаря и читателя<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Диалоги читателя с ЭВМ мы не относим к устной библиотечной услуге, так как читатель пользуется материализованным продуктом в виде баз данных, зафиксированным экранным ответом, который может быть выведен и на другой вид носителя: бумагу, микрофишу.

В общении библиотекаря и читателя выделяются непосредственный контакт и опосредованный. При опосредованном контакте читатель получает необходимую ему информацию из беседы библиотекаря с другим читателем. Так, наблюдая за очередью к консультанту, часто можно увидеть, что некоторые читатели вышли из нее после того, как библиотекарь дал подробные объяснения другому читателю. При непосредственном контакте, где вступают в права личностные энергии, значение приобретает каждый нюанс вербальной и невербальной природы.

К БТП дистанционного общения относятся контакты, при которых используются технические средства. Увы, не секрет, что в библиотеках услуги дистанционного общения предоставляются более чем ограниченно, что не всегда связано с реальными препятствиями.

На поведение самого библиотекаря оказывают влияние содержание сообщения, его форма, интонационно-эмоциональное звучание. Бесспорно, нуждается в разработке проблема библиотечного этикета в процессуальном выражении, с учетом общественных традиций, ритуальности. При изучении общения в библиотеке должны быть вычленены стереотипы массового поведения читателей с соответствующими рекомендациями для библиотекаря. Приходится констатировать, что бичом нашего времени стала ограниченность вкуса и его прогрессирующая варваризация. Эта социальная болезнь сказывается на общении библиотекаря и читателя.

При типовом варианте общения с читателем требуется минимум действий. Но часто перед библиотекарем встают сложные ситуации, в которых необходимы догадка, профессиональная интуиция, опыт и эрудиция и, конечно же, выдержанный духовный склад.

Количественные отношения "один библиотекарь – один читатель" и "один библиотекарь – множество читателей" требуют либо концентрированного, сфокусированного контакта с определенным читателем, либо намеренного распространения произносимой библиотекарем информации на всех окружающих.

Таковы в общих чертах особенности классифицированных нами БТП нематериализованных библиотечных услуг. Каждый из процессов, естественно, нуждается в последовательной, разверну-

той технологической интерпретации. Но это тема, по крайней мере, нескольких специальных публикаций.

Резюмируя наш краткий экскурс, подчеркнем, что это лишь первый опыт, постановка проблемы, аргументация, призванная побудить к дальнейшей всесторонней разработке темы. Аспекты технологического обеспечения нематериализованных библиотечных услуг находятся не просто на стыке социальной идеологии, социальной психологии, педагогики, в принципе всех смежных с библиотековедением областей знания и прикладных отраслей, они буквально интегрированы в главную науку, которая только начинает возвращаться в наше общество — науку о человеке. Обретение ее дарует России и библиотекарей, подобных Н.Ф. Федорову, и читателей, достойных таких библиотекарей. Но творчеству духа, интеллекта, свободного от устоявшихся штампов, должна предшествовать и сопутствовать незаметная со стороны кропотливая, черновая работа. Без классификационных вех проблемы межличностного общения библиотекаря и читателя — основы библиотечного обслуживания — останутся нерешенными. Будем считать, что начало такой работе положено.

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Развитие платных услуг в библиотеках: Обзор. информ. /Гос. б-ка СССР им. В.И. Ленина; Сост.: М.Я. Дворкина, Л.В. Хайшева, М.Е. Минин. М., 1980. 32 с.; Зубарев М.З. О состоянии бесплатных и платных библиотечных услуг //Сов. библиотековедение. 1988. № 5. С. 34—40; Пылко И.С. Библиографические услуги в библиотеках //Науч. и техн. б-ки СССР. 1988. № 5. С. 25—28.
2. Работа с читателями: Учебник. 3-е изд., перераб. и доп./ Под ред. В.Ф. Сахарова. М.: Книга, 1981. 296 с.; Клименко И.В. Проблема общения в руководстве чтением (на примере Минской ЦБС) //Сов. библиотековедение. 1983. № 2. С. 15—21; Ванеев А.Н. Проблемы руководства чтением в отечественном библиотековедении //Сов. библиотековедение. 1991. № 3. С. 15—21.
3. Астапович Е.Г. Классификация библиотечных технологических процессов //Науч. и техн. б-ки. 1994. № 11. С. 17—42.
4. Солодков М.В., Полякова Т.Д., Овсянников Л.Н. Теоретические проблемы услуг в непродуцированной сфере при социализме. М.: Изд-во МГУ. 1972. 348 с.; Номенклатура информационных услуг: Описание и классификация: Утв. УНТИ ГКНТ 7 дек. 1981 г. М.: ИПКИР. 1981. С. 50—69.; Арзуханов А.С. Услуги системы

библиотечного обслуживания: сущность и классификация //Науч. и техн. б-ки СССР. 1984. № 10. С. 12–19 и др.

5. **Каган М.С.** Мир общения: Проблема межсубъектных отношений. М.: Политиздат, 1988. 316 с.

6. **Теория речевой деятельности:** Введение. /Отв. ред. Леонтьев А.А. М., 1968.; **Войскухский А.Е.** Моделирование общения //Речевое общение: Проблемы и перспективы. М.: ИНИОН, 1983. С. 16–60.; **Богушевич Д.Г.** Опыт классификации эпизодов вербального общения //Языковое общение: процессы и единицы. Калинин. 1988. С. 13–21.

7. **Езова С.А.** Трансакционный анализ общения библиотекарей с читателями в вузовской библиотеке //Кадровый потенциал науч. б-к: Сб. науч. тр. (межведомст.). /ПНТБ СО РАН. Новосибирск, 1992. С. 107–114.; **Библиотекарь** – консультант по работе с читателями: Метод. разработка /ЛГИК; Сост. В.А. Бородина. Л., 1989. 26 с. **Матлина С.Г.** Библиотечное обслуживание как диалог //Сов. библиотековедение. 1990. № 6. С. 43–51.; **Дородных А.И.** Грамматика речевого общения: Учеб. пособие. Харьков: Изд-во ун-та, 1987. 110 с.

8. **Балаян А.Р.** Основные коммуникативные характеристики диалога: Автореф. дисс... канд. филол. наук. М., 1971. 24 с.; **Славгородская Л.В.** Научный диалог. М., 1986. 168 с.; **Звягинцев В.А.** Проблемы отношений человека и машины компьютерной революции //Вопр. философии. 1986. № 3. С. 44–52.