

МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
КУЛЬТУРЫ И ИСКУССТВ
Серия "Современная библиотека"
Выпуск 2

М. Я. Дворкина

БИБЛИОТЕЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ: НОВАЯ РЕАЛЬНОСТЬ

Лекции

М.:Издательство МГУКИ НПО "Профиздат"
2003

Печатается по решению Редакционно-издательского совета Московского государственного университета культуры и искусств

Рецензенты:

Акишина М. И., канд. пед. наук, ведущий научный сотрудник РГБ; Шапошников А.Е., доктор пед. наук, профессор

Д 24

Дворкина М. Я. БИБЛИОТЕЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ:

НОВАЯ РЕАЛЬНОСТЬ. Лекции. М.: Издательство Московского государственного университета культуры и искусств, 2003. — 48с.

В работе рассмотрено изменение социальной роли и философии библиотечного обслуживания под влиянием современных социальных, экономических, культурных обстоятельств.

Показано появление новых типов пользователей, новых видов и форм библиотечных услуг.

Раскрыты изменения в технологии и организации библиотечного обслуживания, в общении пользователей и библиотекарей, во всей библиотечной среде. Дана характеристика новых требований к библиотечному специалисту.

Издание предназначено для студентов, изучающих курс "Библиотечное обслуживание", преподавателей, будет полезно работникам библиотек, занятым обслуживанием читателей.

Предисловие

В конце XX в. каждый человек, социальные институты, человечество в целом осмысливают события проходящего столетия, пытаются понять суть изменений на пороге нового века. Для библиотечного дела такой анализ тоже необходим.

В представленных лекциях ставится более скромная задача — показать изменения, которые произошли в такой библиотечной деятельности, как обслуживание, в последнее десятилетие.

Это необходимо, поскольку при изучении библиотечного обслуживания студенты пользуются учебником и учебными пособиями, которые базируются на реальности 80-х годов.

Лекции целесообразно использовать при изучении основных тем курса "Библиотечное обслуживание", а также курсов "Библиотечное обслуживание специалистов гуманитарного профиля", "Библиотечное обслуживание специалистов научно-технического профиля".

Знакомясь с основами обслуживания в библиотеках, с такими важнейшими понятиями этой деятельности, как "пользователь", "библиотечная услуга", "библиотечная среда", "технологический процесс библиотечного обслуживания" и другими, студенты, используя эти лекции, смогут осмыслить те существенные изменения, которые происходят в библиотечном обслуживании сегодня.

Наиболее глобальным фактором, влияющим на развитие всех сфер человеческой деятельности, и в частности библиотечного дела, является информатизация. Она вносит изменения в потребности пользователей, в профессиональные требования к библиотекарю, в видовой и содержательный состав фонда, технологию и организацию всех библиотечных процессов, в том числе обслуживания.

На библиотечное обслуживание оказывают влияние и чисто российские реалии: социально-экономические изменения, в том числе развитие рыночных отношений, самоопределение регионов, реформа системы образования, нестабильность, перемены в структуре занятости населения. Библиотеки не получают необходимого бюджетного финансирования, но имеют большую самостоятельность, в частности, в привлечении внебюджетных средств.

Библиотеки активно стремятся адаптироваться к современным требованиям, однако особенно трудно это дается крупным библиотекам, обладающим большим книжным фондом, сложной негибкой структурой и совершенно недостаточным финансированием, чтобы преобразовать свои ресурсы на основе новых информационных технологии.

В современных условиях усилились противоречия в библиотечном деле.

С одной стороны, безграничные информационные возможности, которые предоставляет Интернет, с другой — отсутствие у многих библиотек материальных средств для реализации этой услуги. С одной стороны — получение текстов из библиотек других континентов, с другой, из-за недофинансирования, невозможность предоставления пользователям книг, которые продаются в соседнем магазине, и популярных периодических изданий.

Еще противоречие. Библиотеки провозглашают свободный доступ к информации, но предлагают пользователям платные услуги. Например, взимают деньги за пользование МБА (межбиблиотечным абонементом), берут со студентов (вузовские библиотеки) годовой взнос за обычную выдачу книг как за дополнительную услугу и т. п.

В библиотеках соседствуют электронные каталоги и старые карточные, СД-ромные и гипертекстовые технологии и листки читательского требования, контрольные листки, книжные формуляры и т. д.

Библиотеки сегодня переживают переходный период, сравнимый, наверное, с периодом возникновения и началом развития книгопечатания, когда основу фондов составляли рукописные книги, но уже стали появляться и быстро заполнять библиотечные шкафы печатные книги и периодические издания. Они оказались более доступны и вызвали развитие библиотек.

Какие изменения повлекли за собой названные факторы? Это изменения в социальной роли библиотек и библиотечной философии, правовом обеспечении библиотечного обслуживания, информационных потребностях пользователей, библиотечных ресурсах, изменения в технологии, услугах, управлении обслуживанием, организации библиотечной среды, профессии библиотекаря.

1. ИЗМЕНЕНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ РОЛИ И ФИЛОСОФИИ БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Известный немецкий социолог Макс Вебер (1864—1920) обратил внимание на то, что главным в социальной жизни является "ожидание", т. е. ориентация на ответную реакцию [24]. Так, приходя в магазин, мы ожидаем, что сможем сделать там необходимые покупки; обращаясь в библиотеку, пользователь ожидает, что получит необходимую информацию. Социальные институты созданы для осуществления определенных ожиданий и обязаны их воплощать. Эти ожидания-обязательства создают предсказуемость, стабильность в обществе.

Библиотекарь должен знать ожидания пользователя. Если пользователь рассчитывает получить книгу, справку, а оказывается, что нужной книги или сведений нет, при этом библиотекарь нагрубил, пользователь задает вопрос, зачем нужна такая библиотека. Не обмануть ожиданий пользователя, удовлетворить его информационные потребности, сделать доступной для него информацию — в этом заключается одна из важнейших социальных функций библиотек. Эта функция осуществляется библиотекой путем обслуживания, предоставления услуг.

Понятие "функция", согласно "Краткой философской энциклопедии" (1994 г.), определяется значениями — обязанность, круг деятельности.

Наряду с названной функцией библиотека выполняет еще и функцию социальной памяти человечества: собирать, сохранять и предоставлять информацию, документы, её содержащие.

Это сущностные социальные функции библиотек.

Поскольку библиотеки собирают, хранят, предоставляют документы, содержащуюся в них информацию, делают эту информацию путем выполнения услуг доступной пользователям, они участвуют в социальном информационном процессе.

Через предоставление информации они наряду с другими социальными институтами осуществляют коммуникацию, передачу культурных ценностей, образцов из поколения в поколение.

Ознакомление пользователей с документами, информацией содействует образованию, просвещению.

Поэтому можно говорить об информационной, коммуникационной, культурной, просветительной, образовательной и др. ролях библиотек. При этом понятие роли трактуется как характер и степень участия [23].

Кроме того, библиотеки существуют в организациях, учреждениях, относящихся ко всем сферам человеческой деятельности, обеспечивая их информацией, поэтому роль библиотек связывают также с ролью тех учреждений, которые они обслуживают.

Общество накопило огромное количество информации. Чтобы она могла быть доступна людям любой территории, организации, профессии, интересов, существуют разные библиотеки, обслуживающие разные потребности пользователей. У каждого вида библиотек есть свое назначение (область, сфера применения [23]), например, научно-техническая, детская, юношеская, деловая библиотека.

Изменились ли функции, роль, назначение библиотек в последнее десятилетие?

Думается, что сущностные социальные функции не изменились, но возможности их реализации в условиях использования современных информационных технологий стали несколько иными. Дело в том, что осуществление этих функций всегда было сопряжено с трудностями. Сбор документов ограничивался площадью помещений, и даже разветвленная система библиотек не справлялась с возрастающим объемом информации; с сохранностью тоже возникали проблемы (пожары, кражи, разрушение бумаги или других материалов и др.). Большие проблемы связаны с тем, чтобы найти и предоставить необходимую пользователю книгу, информацию: библиотекари всегда задавались вопросом, как отразить в поисковом аппарате документы, чтобы можно было легко выявить информацию, адекватную запросу пользователя.

Новые информационные технологии позволяют смягчить некоторые проблемы хранения и обслуживания, т. е. удовлетворения потребностей пользователей. Они дают возможность увеличить объемы собираемой и хранимой информации, ускоряют поиск, предоставляют возможность расширить диапазон действия библиотек, преодолеть пространственные и временные барьеры и, следовательно, сделать более доступной информацию, заключенную в фондах библиотек, для пользователя в любой точке земного шара.

Вследствие этого стало возможным говорить о едином информационном пространстве, о единой мировой библиотеке, о библиотеке без границ, хотя многие проблемы поиска и получения нужной информации пока остаются.

Эти функции могут быть в современных условиях наиболее полно реализованы при четкой координации деятельности библиотек, архивов, музеев и других социокультурных институтов, собирающих и хранящих документы, с тем, чтобы совокупная память человечества включала всю информацию: и ту, которая представляется сегодня значимой, и ту, которая воспринимается как незначимая.

В отношении назначения библиотек можно сказать, что в последние годы оно становится более разнообразным, происходит дальнейшая дифференциация библиотек: появляются

деловые библиотеки, библиотеки духовной литературы, семейного чтения, экологической направленности и др.

Меняются акценты и в социальной роли библиотек. Если в XIX в. и начале XX в. общество инициировало, главным образом, просветительную роль библиотек, в годы советской власти — идеологическую, то в последнее десятилетие — информационную (обеспечение доступа к информации, ориентация в ней) и образовательную.

Кроме того, расширение доступности информации повышает роль библиотек как стабилизирующего социального фактора, обеспечивающего социальную безопасность, социальную устойчивость, выравнивающего информационные возможности разных категорий населения.

Изменение роли, назначения библиотек отражается в профессиональном сознании библиотечного сообщества и осмысливается библиотечной философией. Последняя отражает взаимоотношения библиотеки и общества, библиотеки и отдельных социальных институтов общества, отношение библиотеки к проблемам общества (библиотека и культура, библиотека и образование, библиотека и система информации и коммуникации, библиотека и экология, библиотека и технический прогресс и т. а), осмысливает место библиотеки в истории, становлении человека; изучает проблемы библиотечного бытия (библиотечной жизни), профессиональных ценностей, библиотечной этики, исследует противоречия, существующие в библиотечном деле, и др. проблемы. Библиотечная философия осмысливает миссию библиотек.

Понятие "миссия" происходит от латинского слова, переводимого как "посылать".

Понятие "миссия" имеет много значений [23], среди которых наиболее подходящее для определения миссии библиотеки — ответственное задание, поручение.

Миссия библиотеки — это ответственное задание, "поручение" библиотеке как социальному институту, данное обществом. Мне представляется, что каждое конкретное общество, существующее в конкретное время, дает "поручение" библиотеке. Поэтому в разное время и в разных обществах у библиотеки может быть особая миссия, осмысливаемая библиотечной философией. Так, миссия советской библиотеки заключалась в содействии коммунистическому воспитанию трудящихся.

Сейчас стало формироваться представление о библиотеке, полезной обществу, личности, служащей общечеловеческим ценностям.

В то же время библиотеке (как учреждению не только социальному, но и социокультурному) присуща миссия, определяемая характером развития цивилизации (цивилизационная миссия). Через эту миссию библиотека связана как с ситуацией конкретного общества, так и с мировым культурным процессом в целом, в ней отражены этапы духовных исканий человечества. Так, в XIX в. — первой половине XX в. миссия библиотеки состояла в просвещении широких слоев народа (началом этого периода можно считать эпоху Возрождения). Библиотекарь осознавал себя просветителем.

Научно-технические, экологические, культурные изменения, мировые кризисные явления XX в. привели к изменению миссии библиотеки. Антитоталитарные идеи, идеи интеллектуальной свободы определили новую цивилизационную миссию библиотеки — обеспечение свободного доступа пользователей к мировым ресурсам информации. Эта миссия сегодня отражена и в Законе о библиотечном деле Российской Федерации. Однако за формулировкой библиотечной миссии стоят глубокие научные и философские размышления, имеющие не узкогрупповое, а общечеловеческое значение. Формулировка миссии библиотеки привнесена в библиотечное дело из внебиблиотечной среды. Сегодня библиотекарь все более осознает себя посредником в мире информации, содействующим гуманизации этого мира.

2. ПРАВОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В РОССИЙСКИХ БИБЛИОТЕКАХ

23 ноября 1994 г. был принят Федеральный закон о библиотечном деле 1 (1 Закон о библиотечном деле принят в нашей стране впервые. С 1984 г. действовало лишь "Положение о библиотечном деле в СССР". В последние годы принимаются региональные законы о библиотечном деле), регулирующий общие вопросы его организации, права и обязанности граждан, юридических лиц, самих библиотек, государства в этой области.

В законе зафиксирована, в частности, такая норма, как приоритетность прав граждан в области библиотечного обслуживания по отношению к правам в этой области государства, любых его структур, общественных объединений, религиозных и других организаций.

Подчеркиваются права пользователей библиотек на бесплатное получение информации о наличии конкретного документа, получение консультационной помощи. Впервые особо выделяются права таких групп пользователей библиотек, как национальные меньшинства, слепые и слабовидящие, лица, которые не могут посещать библиотеки в силу преклонного возраста и физических недостатков, пользователи детского и юношеского возраста. Устанавливается также ответственность пользователей библиотек.

Исключительное значение, отражающее новые социальные приоритеты, имеет преамбула к закону, в которой отмечено, что закон "устанавливает принципы деятельности библиотек, гарантирующие права человека, общественных объединений, народов и этнических общностей на свободный доступ к информации, свободное духовное развитие, приобщение к ценностям национальной и мировой культуры, а также на культурную, научную и образовательную деятельность".

Значимы для библиотечного обслуживания и законы РФ "Об информации, информатизации и защите информации", "Об участии в международном информационном обмене". Эти законы содействуют созданию в России информационной инфраструктуры, условий для активного включения страны в международный информационный обмен, урегулированию отношений в области формирования и применения информационных ресурсов. Информатизация определяется как важнейшее направление деятельности государства.

Законы распространяются на документированную информацию (книги, периодические издания, деловую документацию и т. п.), потому что эта информация является средством, которое обеспечивает связь разных элементов экономики, форм общественной жизни. Информационные ресурсы в законах рассматриваются в материальном плане как товар (на информацию распространяется право собственности, её можно покупать, продавать) и в интеллектуальном (на неё распространяется право интеллектуальной собственности, авторское право). Законы, регулирующие эти права — "Об авторском праве и смежных правах", "Патентный закон" — тоже имеют немаловажное значение для организации библиотечного обслуживания, в частности, в области патентной информации.

Прямое отношение к библиотечному обслуживанию имеет глава 3 закона "Об информации, информатизации и защите информации" — "Использование информационными ресурсами" (статья 12 "Реализация права на доступ к информации из информационных ресурсов", статья 13 "Гарантии предоставления информации", статья 14 "Доступ граждан к информации").

Государственные информационные ресурсы признаются открытыми и общедоступными. Закон обеспечивает свободу доступа граждан к этим ресурсам. Должна быть доступной информация о законодательных и других нормативных актах, о чрезвычайных ситуациях, о деятельности органов государственной власти и местного самоуправления, а также экологическая, демографическая информация и т. д., которую органы власти обязаны предоставлять бесплатно.

Наряду с этим закон определяет правовые нормы защиты информации, что обеспечивается требованием государственной регистрации информационных ресурсов и

систем, упорядочением деятельности служб сертификации и лицензирования, установлением порядка отнесения информации к различным категориям доступа (открытая информация; информация ограниченного доступа: отнесенная к государственной тайне или конфиденциальная информация о частной жизни граждан).

3. НОВЫЕ ИНФОРМАЦИОННЫЕ ПОТРЕБНОСТИ. НОВЫЕ ГРУППЫ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ БИБЛИОТЕК

Развивающиеся процессы информатизации общества, компьютеризация деятельности социальных институтов (школ, вузов, фирм, системы здравоохранения и других институтов, с которыми человек сталкивается в реальной жизни), появление компьютеров, видео в семьях изменили требования людей и к сфере библиотечного обслуживания. На потребности людей влияют и другие факторы, в частности, реформа системы образования, которая определила возросший спрос на образовательные услуги и др. В чем проявилось изменение потребностей? Какие новые потребности прослеживаются в последнее десятилетие? Конечно, спрос имеет свою специфику для разных типов библиотек и для каждой конкретной библиотеки. Но можно выявить и общие для всех библиотек изменения.

В библиотеки по-прежнему обращаются за книгой, журналом, газетой, за копиями статей из них. Но уже просят также аудио и видеокассету, хотят получить возможность перезаписать информацию с библиотечных кассет на свои собственные.

Библиотеки, как и всегда, выполняют библиографические справки, но увеличился спрос на тематические библиографические и фактографические справки. Растет число запросов на правовую, экономическую информацию. Выполнить их библиотека уже не может, опираясь только на библиографические картотеки и не используя, скажем, юридическую базу данных "Тарант" или "Консультант — плюс" и др. На помощь в выполнении справок приходят диски CD-ROM.

Свои специфические потребности имеют такие относительно новые, выделяемые библиотеками группы пользователей, как: депутаты, работники администрации, предприниматели, фермеры, лица, потерявшие работу и пытающиеся переквалифицироваться.

Во всех типах библиотек растет число пользователей-студентов. Нынешняя ситуация с наплывом студенчества во многом временная, связанная с появлением новых, в том числе коммерческих, учебных заведений, не имеющих библиотек; с недостатком новых учебных пособий, что побуждает преподавателей рекомендовать учащимся монографии, статьи; с изменившимся ввиду материальных трудностей режимом работы многих вузовских библиотек (открыты до 17—18 часов, в то время, как публичные библиотеки до 20—21 часа).

Наиболее спрашиваемые темы — бизнес, демократия, российская история в периоды реформ, предреволюционный период, андеграунд, литература русского зарубежья, русская философия, этика, социология, экология, иностранные языки.

Интерес к прошлому и настоящему своего края, своего народа стимулирует обращение пользователей к краеведческой литературе, изданиям на национальных языках.

Высокие информационные технологии меняют сам способ пользования библиотекой.

Кроме пользователей, которые находятся физически в сфере обслуживания библиотеки, в неё "входят" через локальные сети или с помощью Интернет люди, которых библиотекарь не знает лично, а лишь обнаруживает их адресные данные на своих серверах. Нельзя сказать, что такой виртуальный пользователь совсем новое для библиотеки явление.

В далекой ретроспективе библиотекой пользовался читатель, который просматривал книги из её фонда в помещении библиотеки. С развитием книгопечатания и соответственно доступности изданий, библиотеки стали выдавать книги на дом по абонементу. Человека, бравшего таким образом книги, журналы и др., называли в XIX в.

подписчиком. Посещение библиотеки подписчиком было более кратковременным и редким, чем читателя-пользователя читальни (читального зала).

В середине XIX в. появляется читатель, не посещающий библиотеку, иногородний подписчик. Чтобы выполнить запросы этих читателей, библиотеки стали использовать формы обслуживания, которые уже в XX в. получили название заочного (ЗА) и межбиблиотечного абонементов (МБА). В начале XX в. возникли справочное обслуживание по телефону и пользователь этой формы обслуживания.

В условиях МБА, ЗА, справочного обслуживания по телефону библиотека впервые стала обслуживать пользователей (абонентов), которые находятся вне поля зрения библиотекаря и для которых сам библиотекарь невидим. Сегодня такого пользователя мы называем виртуальным. Понятие "виртуальный" здесь рассматривается как "такой возможный объект, который нами еще не воспринимается как что-то определенное, но способный при наличии известных условий возникнуть, проявиться" [14, с. 89]. Существуют и другие точки зрения на понятие "виртуальный"¹ (1 Степанов В. Виртуальная библиотека: первое знакомство // Библиотека. — 1996. — №8. — С. 58—61;

Столяров Ю.Н. О термине " виртуальный" // Науч. и техн. б-ки. — 1996. — №11.—С.12—13).

В конце XX в. в условиях развития локальных сетей и Интернет появляется новая разновидность удаленного (виртуального) пользователя. Если сведения об абонентах МБА, ЗА поступают через бланк-заказ МБА, письмо читателя при ЗА, данные о читателе при телефонном запросе записываются в документах справочной службы, то есть достаточно полно отражаются на бумажном носителе, то единственным идентификатором нового удаленного пользователя является его код, который фиксируется на сервере библиотеки.

Итак, сегодня мы наблюдаем тенденцию увеличения категории удаленных от библиотеки пользователей, а следовательно, расширение поля доступа к библиотечной информации. Характерной особенностью новой категории удаленных пользователей является высокая информационная культура. Некоторые из них проявляют живой интерес к развитию библиотечного дела. Так, в сети Интернет есть страница "Переписка и обсуждение библиотечных проблем", в рамках которой её пользователи (и, очевидно, одновременно читатели библиотек), рассматривая проблемы цифровых библиотек, высказали заинтересованность в привлечении к их решению библиотекарей как профессионалов. Это свидетельствует о возможных новых гранях взаимоотношений библиотеки и пользователей.

4. НОВЫЕ УСЛУГИ

Как библиотеки отвечают на изменение потребностей пользователей? Конечно, изменением предоставляемых услуг, которое сопровождается изменением технологии их производства, структуры (организации) обслуживания, изменением всей библиотечной среды.

В последнее десятилетие библиотеки не ограничиваются наблюдением за меняющимися запросами, но все чаще прибегают к маркетинговому исследованию, для проведения которого приглашают социологов, психологов. При этом исследуется мнение пользователей об обслуживании по широкому спектру вопросов (услуги, отказы, степень комфорта, режим работы, требования к библиотекарю и др.), а также изучается информационный рынок в целом. Таким образом, библиотека обретает механизм постоянного положительного изменения.

На базе этих исследований библиотеки определяют возможные новые услуги, связанные с современными техническими средствами и информационными технологиями.

Библиотеки предоставляют электронный каталог, проблемно-ориентированные базы данных (в том числе, библиографические, реферативные, полнотекстовые БД на CD-ROM), делают распечатки из них, запись на дискеты пользователя.

Выполняют копии звукозаписей, видеозаписей, предлагают услугу сканирования документов, выдают напрокат видео и другую аппаратуру.

Полнотекстовые электронные документы тоже становятся доступными пользователям.

Предоставляются сетевые услуги (Инtranет, Интернет), машинное время для персонального пользователя ПЭВМ, распространяются программно-информационные продукты. В рамках Интернет предлагаются электронная почта, WEB-страницы, телеконференции. На WEB-серверах библиотек, как правило, можно найти самую новую информацию, в ряде случаев обеспечивается возможность выхода к электронным каталогам, базам данных (БД) с различными запросами, при этом к платным базам данных нет свободного доступа. В Интернет сейчас широко используются мультимедийные технологии, позволяющие организовать трехмерное пространство, представлять не только статическую визуальную информацию (текст, графика), но и динамическую (речь, музыку, видео, анимацию и др.)

По-прежнему пользуются вниманием пользователей услуги ксерокопирования, факса.

Расширяется спектр информационно-сервисных услуг, эффективных только при использовании компьютерных технологий и предполагающие анализ текста. Это фактографические, концептографические, аналитические, переводческие услуги. Так, библиотеки проводят маркетинговый анализ, конъюнктурные исследования, предоставляют аналитические обзоры, дайджесты, фактографические досье на основе данных Интернета, осуществляют поиск покупателей или продавцов товаров, услуг и др. Эти формы услуг особенно необходимы специалистам местной администрации (информационное обеспечение местного самоуправления сейчас — одна из задач муниципальных библиотек), представителям малого и среднего бизнеса.

Одновременно, выполняя такие услуги, библиотекари овладевают методами научного исследования, деятельность библиотекаря приобретает более высокий интеллектуальный уровень.

Маркетинговые исследования являются основой для разработки библиотеками целевых комплексных программ, значимость которых признается и финансируется администрацией региона. Назовем, например, программу "Павленковские библиотеки" Свердловской областной универсальной библиотеки им. В. Г. Белинского.

Следуя за потребностями пользователей, многие публичные библиотеки особое внимание уделяют предоставлению информации для населения, оперативной информации о том, где можно получить то или иное образование, купить определенный товар, посмотреть спектакль, как добраться до пункта назначения, как провести свадьбу, проходы на пенсию, как накрыть праздничный стол, где находится та или иная организация (справки по поиску адресов учреждений, предприятий весьма распространены) и т. п.

Выполняются и такие услуги, как сверка цитат и библиографических ссылок для дипломных и диссертационных работ, публикаций, что ранее редко практиковалось из этических соображений.

Рост числа студентов побуждает некоторые универсальные библиотеки заключать с коммерческими учебными заведениями договора на обслуживание их учащихся (договорные услуги). Заключают договора о комплексном информационном обслуживании и с департаментом образования. Договорные отношения (на комплексное обслуживание, включающее разные услуги) складываются у библиотек с предприятиями, фирмами.

Развиваются обучающие услуги, в частности, занятия, курсы, консультации по работе в Интернет (известна, например, форма "День Интернет"), пользованию электронными каталогами, базами данных. Некоторые библиотеки ведут обучение в области информационного сервиса (например, Киевская ЦБС организовала Школу

информационных брокеров —100 часов). По-прежнему ведутся библиотечно-библиографические занятия, работают молодежные клубы (английского языка, клуб молодых экономистов и юристов и др.).

Некоторые библиотеки выполняют также издательские услуги. Кроме своей продукции (библиографических указателей, методических материалов), публикуют официальные материалы за последние годы, значимые статьи из периодики, аннотированные списки иностранных учебников и др. Изготавливают также визитные карточки, объявления, бланки. Конечно, и традиционные формы услуг пользуются спросом пользователей: библиографические и фактографические справки, тематические подборки, библиографические списки и, безусловно, выдача книг, периодических изданий. Теперь к ним присоединяется выдача компакт-дисков, аудио и видеокассет. Широко распространены платные варианты выдачи изданий (например, ночной абонемент). При проведении встреч, обсуждений, лекториев, гостиных, викторин, конкурсов, экскурсий, организации выставок, презентаций используются видеокассеты, компакт-диски. Предоставляемые сегодня библиотеками услуги отражают переходный период в деятельности библиотек, противоречие между новыми техническими возможностями и финансовыми, трудовыми ограничениями. Так, информация о наличном фонде за последние несколько лет предоставляется уже посредством электронных каталогов, в то время как основные документные ресурсы пока отражены в карточных каталогах. Однако некоторые библиотеки осуществили конверсию старых каталогов и, таким образом, получили электронный каталог на весь свой фонд.

5. УПРАВЛЕНИЕ И СТРУКТУРНЫЕ ИЗМЕНЕНИЯ В БИБЛИОТЕЧНОМ ОБСЛУЖИВАНИИ

5.1. Управление библиотечным обслуживанием

Библиотечное обслуживание — это открытая, многоуровневая подсистема библиотеки по предоставлению разнообразных информационных услуг, ориентированная на пользователей. Поэтому функционирование этой подсистемы связано с мониторингом, анализом и оценкой состояния рынка реальных и потенциальных пользователей, их потребностей и ожиданий, исследованием развития информационно-культурных и образовательных услуг в регионе и состояния пользовательской среды внутри библиотеки, анализа качества предоставляемых самой библиотекой услуг, их соответствия потребностям пользователей. Для обеспечения этого необходимо управление библиотечным обслуживанием.

Управление библиотечным обслуживанием — совокупность процессов, с помощью которых уполномоченные лица поддерживают и направляют эту деятельность [6] на удовлетворение потребностей пользователей. Управление предполагает прогнозирование, планирование, организацию, координацию, анализ, руководство, учет, контроль.

Сегодня получение данных для анализа обеспечивают маркетинговые исследования и система учета внутри подразделений обслуживания. И то, и другое пока является слабым звеном управления обслуживанием в российских библиотеках.

В структуре управления библиотечным обслуживанием можно выделить несколько уровней: уровень межбиблиотечного взаимодействия в области обслуживания, на котором координируется деятельность библиотек всех ведомств, их взаимосвязь с другими информационными центрами, чтобы обеспечить право граждан на свободный доступ к информации; уровень библиотеки, на котором согласуется организация обслуживания во всех структурных подразделениях; уровень управления, обеспечивающий деятельность отдельного структурного подразделения обслуживания; уровень управления, содействующий работе каждого пункта обслуживания, уровень управления выполнением конкретных услуг.

Задачи управления на уровне библиотеки — задать этой подсистеме параметры, исходя из потребностей общества, пользователей библиотеки, обеспечить взаимосвязь этой подсистемы с другими

подсистемами (комплектования, формирования СПА, автоматизации, хозяйственной службы), организовать взаимодействие структур внутри подсистемы обслуживания, обеспечить их координацию, создать технические, финансовые, кадровые условия для успешного функционирования подсистемы обслуживания.

Выполнение этих задач требует от менеджеров пользовательского подхода к работе всей библиотеки.

С этой точки зрения разные виды деятельности, которые обеспечивают предоставление услуг, должны рассматриваться не изолированно, а как единый комплекс.

Это означает, что не только абонемент и читальный зал, но и СБО, и службу копирования, службу МБА, подразделение организации выставок, мероприятий (если таковые имеются), абонементы, читальные залы специализированных отделов (нотно-музыкального, иностранной литературы и др.), внестационарную сеть необходимо видеть в комплексе обслуживания.

Ориентация на пользователей требует выделения в библиотеке двух комплексов: обслуживания и обеспечения обслуживания (формирование фонда и СПА — информационное обеспечение; техническое, кадровое, финансовое обеспечение).

Целесообразность такого комплексирования деятельности библиотеки особенно наглядно проявляется при использовании новых информационных технологий, требующих изменения структуры библиотек.

Для согласования деятельности разных структурных подразделений внутри комплекса обслуживания в некоторых библиотеках выделяется зам. директора по обслуживанию, для взаимосвязи на технологическом уровне осуществляется диспетчеризация.

На уровне управления структурным подразделением обслуживания или пунктом выдачи главная задача — организационное обеспечение выполнения услуг, недопущение очередей, для этого — учет, контроль, принятие оперативных организационных решений. Управление технологическим процессом обслуживания должно обеспечить качество обслуживания (оперативность, недопущение брака, отказов). Одно из средств такого управления — технологическое проектирование.

Основные факторы, влияющие на принятие управленческих решений в области обслуживания:

- изменяющийся объем, интенсивность и вид поступающих запросов на услуги, соответствующее изменение услуг;
- наличие современных технических средств;
- включение в фонд новых видов документов;
- степень удаленности документов от пункта обслуживания, количество пунктов обслуживания;
- технологические требования к выполнению данного вида и формы услуг;
- характер отношений библиотеки к пользователям;
- количество и обученность персонала для выполнения тех или иных услуг.

Принимаемые под влиянием этих факторов управленческие решения предполагают структурные, технологические, кадровые изменения.

5.2. Структурные изменения в системе обслуживания

Структуру обслуживания в значительной мере определяют объем, интенсивность, содержание и вид запросов.

Если количество запросов на определенные виды услуг и их интенсивность поступления в единицу времени возрастает, создаются очереди, и в рамках существующей организации обслуживания библиотека не может оперативно удовлетворить потребности

пользователей. Менеджеры вынуждены принимать определенные организационные решения, чтобы снизить напряженность процесса выполнения данного вида услуг. Каковы эти решения?

Их характер зависит, прежде всего, от содержания и вида запросов.

Если увеличилось число запросов на первичные документы, скажем, по экономике, то возможны несколько вариантов организационных решений: увеличивается число работников для обслуживания читателей в данном структурном подразделении, создается дополнительный пункт выдачи на одной кафедре выдачи или несколько кафедр выдачи для обслуживания пользователей по экономике (что тоже предполагает привлечение дополнительных работников), или организуется специализированное подразделение для обслуживания читателей по данной тематике.

Специализация, дифференциация выступают как механизмы снятия противоречий между изменением внешней, а также внутренней среды и состоянием обслуживания, номенклатурой, качеством предоставляемых услуг. Другими механизмами являются универсализация и интеграция.

Сегодня заметна тенденция к специализации и дифференциации обслуживания.

Вместе с тем возникает необходимость и в интеграции. Например, в связи с ростом читательских запросов некоторые библиотеки осознают необходимость более тесной технологической связи фондов и обслуживания в целях оперативного выполнения запросов (для этого, например, в Свердловской ОУНБ создан единый отдел фондов и обслуживания читателей).

Специализация в наши дни обычно вызвана особыми запросами новых групп пользователей, появлением в соответствии с этим новых услуг, вследствие чего создаются новые структурные подразделения. При этом библиотеки значительно отходят от структуры, сложившейся в начале 80-х годов.

Изменение структуры обслуживания вызвано также изменением содержательного и видового состава фонда в связи с изменившимися запросами.

В соответствии с большим спросом на экономическую, юридическую информацию сейчас во многих библиотеках появились кафедры выдачи этой литературы или отделы (секторы) деловой информации, читальные залы бизнес-информации, информационно-деловые центры.

Организируются отделы (секторы) по обслуживанию органов государственной власти, а также социально-незащищенных слоев населения. Если библиотеки и не выделяют соответствующих подразделений, то в рамках уже сложившихся отделов и секторов они все же дифференцированно ведут обслуживание новых групп пользователей.

Учитывая интерес к истории, филологии, некоторые библиотеки открывают соответствующие подразделения.

Для обучения пользователей новым технологиям, иностранным языкам организуются центры образовательные услуг.

Выполнение библиотеками услуг, связанных с современными технологиями, обусловило появление залов для работы в Интернет (например, Интернет-центр, Интернет-класс), CD-ROM-центров.

Развитие иностранного туризма, контактов российских организаций с зарубежными коллегами привело к востребованности знания языков.

Поэтому библиотеки развивают деятельность отделов литературы на иностранных языках, иногда открывают специальные (например, немецкие, французские) читальные залы.

Большинство руководителей региональных библиотек в последнее десятилетие осознали, что их учреждения расположены в неоднородной национальной среде. Поэтому не только национальные, но и областные (краевые) библиотеки, ЦБС сейчас предпринимают меры по созданию информационных условий для всех национальностей региона. Во многих региональных библиотеках создаются краеведческие сектора или отделы, организуются также сектора (музеи) редких книг.

Появление на информационном рынке новых видов документов (компакт-дисков, аудио, видеодокументов и др.) приводит к росту спроса на них и включению их в фонд библиотек. С увеличением этих фондов и соответствующего спроса библиотека вынуждена принимать управленческие решения и выделять специализированные структурные подразделения. Причем в этом случае, в отличие от описанных выше, специализированная структура получает функции не только обслуживания, но и обработки соответствующего фонда и создания справочно-поискового аппарата, что связано с особенностью документов, требованием специфических навыков персонала для их обработки и использования, применением особых технических средств. Как правило, такие подразделения в обслуживании выполняют функции абонемента и читального зала. Это, в сущности, комплексные подразделения, библиотеки в библиотеке. Примером такого рода новых структурных подразделений могут служить медиатеки (в них пользователи получают аудиовизуальные материалы, а также документы на бумажных носителях, применяются мультимедийные технологии).

Аналогично в свое время были созданы в универсальных библиотеках отделы рукописей, нот, карт и других документов.

Управленческие решения по специализации обслуживания должны учитывать динамику изменения запросов: с уменьшением их количества может быть сокращено и число пунктов выдачи, изменена структура. Быстрое реагирование библиотек на изменение среды обеспечивают создающиеся во многих библиотеках маркетинговые и инновационные отделы (секторы).

В небольшой библиотеке все документы находятся в помещении, в котором происходит обслуживание. При специализации, дифференциации обслуживания в целях выполнения все возрастающего количества и изменяющегося содержания запросов, документы (кроме подсобных фондов) удаляются от пунктов выдачи. Фактор удаленности фонда от пункта обслуживания удлиняет процесс обслуживания и время выполнения запросов. Именно поэтому столь важное значение имеют в средних и крупных библиотеках подсобные фонды, приближенные к пунктам выдачи. Посредством этих фондов выполняется значительная (до 20 процентов) часть запросов пользователей библиотек.

Сегодня важнейшим фактором принятия новых управленческих решений в области структуры обслуживания является использование современных технических средств и технологий.

В этой связи претерпевает, например, изменение двухуровневая система обслуживания, которая сейчас существует в любой традиционной библиотеке: сначала необходимо обратиться к справочно-поисковому аппарату, затем из фонда получить документ. В условиях новых технологий пользователь, не отходя от компьютера, может получить и сведения о документе, и электронную публикацию. Следовательно, пропадает необходимость такого подразделения обслуживания, как зал каталогов, и, конечно, самих карточных каталогов.

Видоизменяется и представление об абонементе, в котором выдаются документы "напрокат": пользователь теперь может получить книгу, периодическое и другое издание не только во временное пользование, но и копию (в бумажной или электронной форме) в постоянное пользование.

Претерпевает изменение в электронной среде межбиблиотечное взаимодействие в обслуживании: кроме обычного МБА начинает применяться электронная доставка документов (ЭДД). Это изменяет не только организацию (структуру), но и технологический процесс обслуживания: сокращаются технологические операции, связанные со слежением за задолженностью пользователей.

В связи с тем, что многие пользователи будут обращаться в библиотеки через телекоммуникационные каналы из дома, с работы, крупные библиотеки смогут принять управленческие решения по сокращению числа читальных залов.

Подключение пользователей через Интернет к информационным ресурсам страны и мира может привести к сокращению фондов средних библиотек. При этом возможны следующие управленческие подходы. Библиотека преимущественно ориентируется не на собственные ресурсы, а на получение информации из других библиотек по каналам связи. И только определенные массивы документов хранит. Например, областная библиотека формирует краеведческий фонд.

Второй подход предполагает сочетание комплектования собственных информационных ресурсов и использование возможностей получения информации по телекоммуникационным каналам.

На организационно-управленческие решения оказывает влияние и характер отношения библиотеки с пользователями (реальными и потенциальными), властными структурами. В ходе исторического развития общества и библиотек складывались три основных типа отношений библиотеки к пользователю, связанные с изменением роли библиотек, ценностных представлений, отраженных в библиотечной философии.

Библиотека как хранилище формировала авторитарный тип отношений библиотекаря с пользователем, ограничивая его доступ в библиотеку и к документам. Библиотека — просветительница открылась для всех читателей, однако пыталась часто авторитарными методами внедрить в сознание пользователей ценности высокой культуры. Современная открытая библиотека, не отрицая важности функций хранения (социальной памяти) и просвещения, предоставляет пользователю (посредством новых технологий) свободный доступ к информации.

Новый тип отношений с пользователями предполагает организационные изменения: расширение системы фондов открытого доступа, приближение к пользователям подразделений обслуживания, обеспечивающих массовый спрос на наиболее актуальную информацию (читальный зал новых поступлений, читальный зал периодических изданий, медиатека, абонемент и т. п.), создание системы гибкой планировки помещений без выделения специальных читальных залов и др.

Властные структуры оказывают влияние на организацию обслуживания прежде всего через механизм финансирования (при его уменьшении сокращается номенклатура предоставляемых услуг и соответствующие сектора (отделы) обслуживания).

6. ИЗМЕНЕНИЯ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ ПРОЦЕССОВ ВЫПОЛНЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ УСЛУГ

Технологический процесс обслуживания можно определить как последовательность действий (операций, процедур) библиотекаря над предметом труда (запросом), направленных на предоставление пользователю определенной услуги. Технологические процессы выполнения разных форм услуг весьма различны. Поэтому библиотечный персонал специализируется на определенных процессах, а в средних и крупных библиотеках даже на определенных процедурах или операциях, чтобы оперативнее выполнять запросы пользователей (например, в отдельное подразделение выделяется запись пользователей; прием запроса и выдача документов разделены и т. д.).

Новые информационные технологии вносят существенные изменения в технологический процесс выполнения значительной части услуг; меняется акцентировка блоков модели технологического процесса обслуживания (включает три блока: подготовка к обслуживанию, реализация услуги, анализ обслуживания) [7, 8].

Если при ручном выполнении технологического процесса основные усилия библиотекаря были направлены на реализацию услуги: прием запроса, его уточнение, выбор элемента СПА, в который нужно обращаться (алфавитный, систематический каталоги на русском или иностранных языках, картотеки и т. п.), поиск, идентификация найденного документа с запросом, группировка документов, их запись, то в условиях использования современных технологий блок реализации услуг осуществляется почти без участия

библиотекаря, посредством программного обеспечения (при разработке которого осмыслен и овеществлен традиционный опыт библиотекаря) и работы самого пользователя при отборе нужной ему информации. И алфавитный, и тематический, и нумерационный поиск теперь можно осуществлять в одном, а не в разных массивах (картотеках, каталогах). Правда, в зависимости от того, библиографическая или фактографическая информация необходима, сохраняется потребность выбора электронного каталога или определенной проблемно-ориентированной базы данных. В связи с увеличением в библиотеках количества баз данных возникает проблема создания поисковой системы для выбора нужной базы, но это уже вопрос подготовки к обслуживанию (т. е. первого блока).

Поэтому основные усилия библиотекарь теперь должен сосредоточить на первом и третьем блоках технологии, т. е. выявить потребности пользователей и возможности по их удовлетворению, продумать и организовать в соответствии с ними новые виды услуг (Интернет с электронной почтой, интерактивным общением и др., использование оптических носителей информации), а также информационные услуги, связанные с анализом текста, создать комфортную библиотечную среду (доступность информации мировых ресурсов, удобство ориентировки в них, духовность общения и т. п.) как для удаленных пользователей, так и тех, кто приходит в библиотеку, а также систематически анализировать работу системы обслуживания, чтобы учесть изменения, новые требования к ней и осуществлять обслуживание в соответствии с ними.

Таким образом, с внедрением новых технологий и носителей информации процесс обслуживания становится для пользователя практически невидимым, в известной мере виртуальным. Большое значение в нем приобретают организационные вопросы подготовки и анализ, он требует больших интеллектуальных усилий в связи с предоставлением информационно-сервисных услуг.

В определенной степени технологический процесс обслуживания обезличивается (теперь он меньше зависит от личных качеств библиотекаря и пользователя), хотя, учитывая психологию человека, в будущем программными средствами можно имитировать общение, голос библиотекаря, его лицо.

Основные новшества вносятся в технологический процесс документного, справочного, консультационного обслуживания, в то время как технология ряда услуг, например, вечеров, встреч и т. п. в значительной степени осуществляется традиционно. Правда, облегчается подготовка мероприятий (отбор документов, составление сценария, тематико-экспозиционного плана, списков и т. п.) и расширяется доступ к мероприятию пользователей (через каналы связи или тиражирование (например, запись на видеокассету).

Некоторые современные системы (например, служба First Search OCLC) имеют механизм истории поиска, благодаря которому сохраняются все предшествующие запросы, что позволяет просматривать список этих запросов вместе с использованными в них словами и индексами, результаты поиска, комбинировать новые поисковые признаки с предыдущими [22, с. 14]. В некоторых системах разрабатываются разные режимы составления запросов: ориентированные на пользователя, не имеющего навыков поиска, и на профессионала [4, с. 119, 120].

Меняется технология такого традиционного вида обслуживания, как абонементное, предполагающее выдачу книг, периодических и других изданий на дом, не только в плане поиска, но и слежения за задолжниками.

Так, в ряде вузовских библиотек используется программное обеспечение, которое автоматически определяет сроки пользования документами в зависимости от количества экземпляров книг, находящихся в обращении и на полке, и от интенсивности поступления запросов на данную книгу. При отсутствии книги читателю называется ожидаемый срок её сдачи. Вся эту информацию может получить сам читатель, работая с системой.

Система не принимает запрос от задолжника. Статистика системы предоставляет сведения

о книговыдаче, максимальном спросе, задолженности, книгах, не пользующихся спросом, о количестве книговыдач, выполненных разными сотрудниками.

В обслуживании происходят и более кардинальные изменения. Пользователю скоро не нужно будет идти в библиотеку, чтобы получить книгу из библиотечного фонда, он её сможет прочитать на экране своего компьютера.

Наряду с межбиблиотечным абонементом (МБА), в технологию которого все чаще входит получение запросов и заказ документов по электронной почте, начинает использоваться технология электронной доставки документов (ЭДД). При этом по запросу (он заполняется пользователем на основе поиска в БД на CD-ROM или электронных каталогах через Интернет) найденный источник информации сканируется, и электронная копия либо через электронную почту транспортируется на сервер пользователя, либо сообщается адрес копии на сервере библиотеки-фондодержательницы, чтобы заказчик забрал копию. Отсутствие информации в электронной форме о полном составе документов у основных фондодержателей России — основное препятствие распространения ЭДД внутри страны и обеспечения связи с зарубежными библиотеками [4, с. 122—123]. Впрочем, отсутствие сводных каталогов всегда затрудняло обслуживание и по МБА. В этом случае новые проблемы есть продолжение старых. Но ЭДД ставит и проблему разработки правовых основ предоставления электронных копий, соблюдения авторских прав; возникают нарекания пользователей относительно качества полученных копий, вопросы транспортировки файлов больших объемов, сложности "раскрытия" полученного файла [4, с. 123]. В целом же обслуживание пользователей в электронной среде ускоряет поиск и получение первоисточников, позволяет удовлетворять запросы в условиях снижения объемов комплектования фондов.

Консультационное и справочное обслуживание, информирование о новых документах по теме или об актуальных проблемах, сведения о рекламе становятся доступными без посещения библиотеки; даже участвовать в библиотечной конференции, вечере и т.п. можно, не посещая библиотеки, через каналы связи.

Принципиальное отличие обслуживания, использующего новые информационные технологии, от традиционного в том, что пользователю становятся доступными мировые ресурсы (а не одной библиотеки или некоторой сети библиотек). Второе отличие в том, что традиционное обслуживание предполагает приход пользователя в библиотеку, а новое само приходит к пользователю (в дом, на службу и т. п.), т.е. создает не массовые или групповые, а индивидуальные условия потребления информации. Третье существенное отличие в том, что, традиционное обслуживание ориентирует пользователя, главным образом, в документах, а новое — также и в текстах (раскрывая их, предоставляя концептографическую, конъюнктурную информацию и т. п.). Это то, о чем всегда мечтали люди — иметь под рукой в любое время любую нужную информацию.

Конечно, в ближайшие десятилетия библиотека сохранится и в электронном варианте, и в смешанном. И будут в неё обращаться не только по каналам связи, но и просто приходить полистать книги.

Получает развитие еще одна тенденция библиотечного обслуживания — оно все более становится самообслуживанием, ведь пользователь, работая на компьютере, сам продумывает стратегию поиска, входит в информационные сети, в том числе библиотечные, сам уточняет свой запрос, используя разноуровневые программные меню, мысленно "составляет" поисковое предписание, осуществляет поиск по разным признакам (библиографическим элементам, ключевым словам, индексам), идентифицирует свой запрос и те данные или документы, которые предоставляет информационная система, определяет релевантность, т.е. соответствие выдачи запросу, группирует полученные данные, документы. Подобное самообслуживание (только на другом информационном уровне) мы наблюдаем при организации обслуживания в фонде открытого доступа, правда, в этом случае фиксацию документа и передачу его пользователю производит библиотекарь.

Библиотечное обслуживание уже давно представляет собой многоуровневую систему, поскольку без связи с другими библиотеками многие запросы пользователей не могут быть удовлетворены. Современные технологии, особенно Интернет, усиливают эту характеристику обслуживания. Интернет представляет собой всемирное объединение взаимосвязанных компьютерных сетей. Локальная сеть библиотеки получает доступ к глобальной сети Интернет при установлении соединения с компьютером сервис-провайдера — организации, сеть которой имеет постоянное подключение к Интернет и предоставляет услуги другим организациям и отдельным пользователям. Региональный сервис-провайдер, работающий с конечным пользователем, подключается, в свою очередь, к более крупному провайдеру — сети национального масштаба, имеющей узлы в различных городах страны или нескольких странах. Национальные сети получают доступ в глобальный Интернет путем подключения к международным сервис-провайдерам — сетям, входящим в мировую магистральную инфраструктуру Интернет. Региональные и национальные провайдеры, как правило, имеют связи между собой [4, с. 10]. Российские пользователи пока большую часть информации потребляют из зарубежных сетей. Новые технологии открывают перед библиотечным обслуживанием широкие горизонты, но и их использование ставит проблемы: несовместимость разнообразных технологических продуктов, их быстрая устареваемость; отсутствие у пользователей знаний, навыков, подготовки для навигации по современным супермагистралям (аналогичная трудность существует и при традиционном обслуживании); проблема упорядочения информационных потоков в этих магистралях, в противном случае — затруднения ориентации пользователя. Последнее, в сущности, — проблема поиска информации (как конкретных сведений, так и источников информации по определенному кругу вопросов), которая становится все острее с ростом объема информационного наполнения Интернет. Нахождение нужной информации облегчает использование имеющихся в этой сети поисковых систем и печатных справочников по ресурсам Интернет.

Переход на новые информационные технологии требует принятия управленческих решений. Одно из средств управления — технологическое проектирование. Технологическое проектирование начинается с операционного анализа выбранного процесса, составляется технологическая карта. Проводится также анализ типовых регламентирующих документов. Следующая стадия проектирования сводится к адаптации нормативных вариантов для условий конкретной библиотеки, добавляются некоторые операции, другие исключаются. Затем осуществляется операционное нормирование выполняемой работы: по типовым нормативным документам подбираются нормы времени. Фиксируется наличие техники, составляются блок-схемы процесса, проводится оценка экономической эффективности технологического процесса. Разрабатывается технологическая документация, фиксирующая принятые технологические решения. В целях контроля за четким выполнением технологических требований в крупных библиотеках выделяется специальный технологический отдел (сектор), в средних — диспетчерская группа. Это — одно из управляющих подразделений библиотеки (управление технологией) держит в своих руках первичные сведения об имеющихся в библиотеке документах и поступающих запросах, а также помещениях, оборудовании, технических средствах и вследствие этого имеет возможность связать важнейшие технологические процессы библиотеки в единое целое.

В числе функций подразделения могут быть следующие:

- диспетчеризация (регулирование) потока читательских требований (запросов) и выдаваемых документов, учет количества запросов, выданных документов и отказов, сроков выполнения запросов;
- анализ технологических ошибок, причин отказов пользователям, подготовка предложений в структурные подразделения обслуживания и комплектования по

предупреждению и ликвидации отказов (например, о необходимости приобретения документов, пользующихся наибольшим спросом, и др.);

— ведение учета всего фонда библиотеки, поскольку в крупной библиотеке он рассредоточен по отделам;

— составление разного рода инструкций, связанных с технологическими процессами в библиотеке, в частности определяющими нормы времени и выработки на определенные операции по обслуживанию пользователей;

— ведение технологического сопровождения нового строительства, чтобы при проектировании были учтены все технологические требования;

— технологическое сопровождение дизайнерских программ.

Это обусловлено тем, что размещение фонда, оборудования и технических средств связано с технологическими процессами, поэтому в технологическом подразделении имеются поэтажные планы библиотеки, сегодня уже представленные на машиночитаемых носителях, и другая необходимая документация.

Технологический отдел (сектор), как видно из приведенного выше обобщенного перечня его функций (в разных библиотеках они имеют свою специфику), выполняет значительную долю операций, связанных с подготовкой и анализом обслуживания (но первоначальные сведения для анализа поступают из подразделений, реализующих услуги).

Если технологический отдел (сектор) координирует деятельность структурных подразделений, связанных с первичными документами, то координирующим звеном в области библиографической деятельности (в том числе библиографического обслуживания) во всех подразделениях библиотеки является справочно-библиографический (или информационно-библиографический) отдел (сектор). Он разрабатывает управленческо-распорядительную и нормативно-технологическую документацию, организует её внедрение и осуществляет контроль за исполнением. В связи с внедрением в библиотечное обслуживание платных услуг определенные организационно-технологические вопросы во многих библиотеках решает маркетинговый отдел. Он осуществляет централизованный прием и распределение на исполнение в структурные подразделения запросов на платные услуги, ведет учет этих запросов и услуг, согласовывает со структурными подразделениями обслуживания возможные сроки, объемы, стоимость платных услуг, координирует и контролирует работу структурных подразделений по выполнению платных услуг и др.

Наличие нескольких координирующих структур требует дополнительной координации их между собой. Внедрение новых информационных технологий в управленческую деятельность библиотек позволит решить эту проблему.

Современные электронные технологии дадут возможность решить и такие важные задачи технологических служб, как выявление организационного и технологического брака, его возможных причин и проведения глубокого анализа эффективности обслуживания. При этом возникает проблема разработки системы показателей для учета новых информационных услуг. В некоторых библиотеках (например, НБ Южно-Уральского государственного университета 1(Науч. и техн. б-ки. — 1999.— № 2.— С. 23—24)) создано специальное программное обеспечение, посредством которого фиксируется количество внутренних и внешних пользователей (официально зарегистрированных и незарегистрированных), количество обращений в библиотеку и к каждой базе данных, время работы каждого клиента, объем считанной и записанной им информации, количество запросов-пакетов к серверу библиотеки. Если показатель "количество обращений" можно считать аналогичным традиционному показателю "количество посещений" (и это отражено в новом ГОСТе по библиотечной статистике), то некоторые другие названные показатели не представлены в нормативных документах. Сейчас идет процесс становления показателей для учета новых услуг, и необходимо их обсуждение для дальнейшей стандартизации.

Библиотека становится все более технологически сложной системой, и роль нормативных документов по библиотечной технологии, а также самих библиотечных технологов должна возрасти.

7. ПЕРЕМЕНЫ В БИБЛИОТЕЧНОЙ СРЕДЕ

Для уточнения понятия "библиотечная среда" имеет смысл обратиться к закону от 4 июля 1996 г. "Об участии в международном информационном обмене". В нем дано определение информационной среды (сферы). Информационная среда (среда) понимается как сфера деятельности субъектов, связанная с созданием, преобразованием, потреблением информации [21].

В библиотеке тоже имеется информационная среда как сфера деятельности библиотекаря и пользователя, связанная с созданием, преобразованием, потреблением информации.

Информационная среда библиотеки является частью информационной среды учреждения (предприятия), региона, страны, мира.

Однако информационная среда библиотеки — это хотя и главная, но все же составляющая всей библиотечной среды. Последняя включает не только информационную, но и материальную, эмоционально-психологическую, культурную, экологическую составляющие. Поэтому можно сказать, что библиотечная среда есть всё окружение работника и пользователя в библиотеке.

Следует различать внутреннюю или микросреду, в которой непосредственно находится человек (читальный зал, выставочный комплекс и др.), и внешнюю (макросреду) — вне библиотеки.

Внутренняя среда в значительной степени обусловлена внешней, внешняя в определенной степени складывается из совокупности внутренних сред. О влиянии внешней среды на библиотеку и обслуживание уже было сказано.

Рассмотрим, как сегодня изменилась внутренняя среда библиотеки и её составляющие, названные выше.

Информационная составляющая библиотечной среды представлена библиотечным фондом и различной метаинформацией (т. е. информацией о информации):

библиографической, классификационной, рекламной, композиционной, цветовой.

В современной библиотечной среде увеличивается роль метаинформации (ориентирующей информации), поскольку усложняется, становится более разнообразной и сама среда. Метаинформация организует информацию. Это по существу схема дорог, следуя которыми пользователь может найти необходимую информацию.

Одни "дороги" помогают пользователю ориентироваться в помещении библиотеки или помещении её отдельных подразделений (читального зала, выставочного зала, абонемента и т. п.).

Это, главным образом, рекламная (указатели, объявления, схемы структурных подразделений, мнемонические знаки разных служб и т. п.) и композиционная информация (расположение помещений и оборудования, технических средств внутри них).

Другие "дороги" содействуют ориентации пользователя в документах. Это классификационная библиографическая, иногда цветовая информация (с помощью цвета суперобложки выделяются, например, книги для определенного возраста). Стандартность средств, которая используется в метаинформации, тем не менее позволяет описать мир информации и помочь ориентации в ней.

Современные компьютерные технологии предлагают широкий спектр метаинформационных средств: разные, в том числе цветовые, окна, меню, подсказки, кнопки с изображением предметов-символов действий (например, ножницы — означает вырезать, раскрытая папка — открыть), использующих принцип мнемоники, и др. Такого разнообразия метаинформации не могла предложить докомпьютерная среда, хотя именно

в библиотечной среде прошлого начали формироваться методы и средства ориентирующей информации. Метаинформация обеспечивает комфортность, скорость поиска информации.

Для ориентирования пользователей (получения информации о том, что имеется в библиотеке, в какой отдел можно обратиться за необходимой информацией, какие базы данных доступны и др.) применяются также сенсорные компьютеры, реагирующие на прикосновение к экрану, что не требует вообще навыков работы с клавиатурой.

В информационном компоненте библиотечной среды по-прежнему важное место занимает библиотечный фонд, который, однако, представляет собой сегодня не только содержательное и видовое многообразие, но и многообразие по видам носителей информации (в их числе аудио и видеокассеты, компакт-диски). Причем появляются и электронные издания, которые можно назвать виртуальными документами в указанном выше понимании, поскольку когда выключен компьютер, их как бы нет, при включении компьютера документ появляется.

Виртуальный компонент в справочно-поисковом аппарате сегодня составляет более значительную долю, чем в фонде: электронный каталог, базы данных, библиографические указатели на машиночитаемых носителях (дискетах, компакт-дисках).

В машиночитаемом виде представлены в некоторых библиотеках и классификационные схемы, используемые в работе.

Большинство рекламных материалов разрабатывается непосредственно в библиотеках и существует как в бумажном, так и в машиночитаемом виде.

Таким образом, в информационных ресурсах библиотеки все большее место занимает виртуальная информация.

В материальной составляющей библиотечной среды большое значение приобретает разнообразная техника и оборудование. Если раньше это были стеллажи, кафедры выдачи, пишущие машинки, а в средних и крупных библиотеках разные виды транспортирующих устройств, копировальные машины, то сегодня это компьютеры, принтеры, модемы, усовершенствованные транспортирующие устройства, средства записи на аудио и видеокассеты, разная оргтехника, современная, соответствующая требованиям эргономики библиотечная мебель.

Появление новых видов носителей информации и технических средств, виртуальной информации повлияло на композиционную, цветовую, эмоциональную, психологическую составляющие библиотечной среды.

Библиотечная среда становится более комфортной для человека. Это выражается прежде всего в том, что более комфортным, радующим глаз становится интерьер, в том, что более удобным и оперативным становится поиск информации. Ведь следует признать, что поиск по карточным каталогам (алфавитному, систематическому, предметному) — не очень приятное и довольно трудоемкое занятие. Сейчас пользователю, особенно молодому, доставляет даже удовольствие "путешествие" по электронному каталогу Интернет.

Многие готовы часами просиживать у компьютера. Конечно, здесь имеются психофизиологические противопоказания, однако человек этим поиском увлечен.

Безусловно, и при использовании новых технологий поиск не всегда бывает успешным, но зато он не столь скучен, трудоемок, как прежде. Выход в каталоги библиотек разных стран, на WEB-страницы разных организаций расширяет кругозор человека. Кроме того, формируется компьютерная культура.

Технологичность библиотечной среды формирует представление о библиотеке как современном социальном институте.

Комфортность, технологичность и современность библиотечной среды делают библиотеку более привлекательной.

Вместе с тем в последние годы обращается внимание на новые аспекты в библиотечной среде, формируются новые подходы к ней — с позиции безопасности, экологии среды.

Экологический подход к библиотечной среде предполагает видение и гармонизацию всех составляющих этой среды, рассмотрение её как целостности, раскрытие взаимозависимости её элементов, её связи с внешней средой.

С этой точки зрения представляют интерес взгляды теоретиков и практиков на проблемы безопасности библиотеки.

По мнению В. П. Турчина (начальник службы безопасности РНБ), библиотека как социальный институт, учреждение культуры, народнохозяйственный объект подвергается совокупности угроз, т. е. препятствий её непрерывному и эффективному функционированию. Автор видит природные, техногенные, биолого-экологические и социальные угрозы. Угроза может материализоваться в опасность. Деятельность любого реального объекта всегда балансирует между угрозой и опасностью. Такое балансирование отражается понятием "риск". Риск — это осознанное предвидение возможности перерастания той или иной угрозы в опасность в процессе функционирования объекта, а безопасность — это недопущение превращения угрозы в опасность, это приемлемый риск. Управленческие структуры обязаны отслеживать динамику изменения угроз и баланс рисков [26, с.27]. И это — системная задача. С точки зрения зав. отделом фондов и обслуживания РНБ А. В. Лихоманова, качественная реализация защиты библиотеки от внешних и внутренних угроз её безопасности подразумевает комплекс правовых, организационно-управленческих, социально-психологических, режимных, технических, профилактических, рекламных мер [26, с.35]. Угрозам могут подвергаться сама библиотека как учреждение, библиотекари, пользователи, библиотечные фонды, технические средства и оборудование [26]. Библиотека может быть закрыта, лишена финансирования, её деятельность может быть приостановлена, ей могут угрожать пожары, стихийные бедствия. Существует угроза хищения, порчи документов библиотечного фонда. Возможны угрозы, связанные с неполадками техники, компьютерными вирусами и т. п. Для библиотечного персонала и пользователей существует угроза их здоровью, угроза закрытия библиотеки. Для пользователя возможна угроза неполучения нужного документа, услуги, грубость персонала, для персонала — сокращение штатов, невыплаты зарплаты, агрессия со стороны пользователя.

Особо хотелось бы обратить внимание на эмоционально-психологические основания безопасности. Они определяются морально-психологическим климатом коллектива работников обслуживания и всей библиотеки и имеет два вектора — пользователь и библиотекарь. В библиотеке необходимо обеспечить морально-психологическую комфортность (а следовательно, психологическую безопасность) для обоих субъектов, высокий уровень их общения.

Предмет общения в современной библиотечной среде несколько меняется. Если ранее общение пользователя и библиотекаря возникало по поводу книги, журнала и т. п. и осуществлялось в ходе их поиска у каталогов, в фонде или в ходе мероприятия (общение с группой), то сейчас общение часто связано с консультированием пользователя по поводу работы с компьютерной техникой, поиска в Интернет.

Библиотекарю необходимо показать себя профессионалом не только в общении с человеком, не знакомым с новыми технологиями, но и теми, кто в этой области уже имеют навык и даже квалификацию. В сознании пользователя это повышает престиж библиотекаря, таким образом, библиотекарь обеспечит свою психологическую безопасность.

Психологическая безопасность необходима и для пользователя. Она в значительной степени определяется нравственной составляющей общения (доброжелательностью, установкой на понимание, безусловной готовностью помочь) со стороны библиотекаря. В последние годы заметно утрачивается стремление к общению с обеих сторон — библиотекаря и пользователя, особенно молодого, да и нравственный потенциал общения

невысок. Возможно, это издержки технизации среды. Вместе с тем нельзя не признать опасности этой тенденции.

Нравственная составляющая необходима для среды обитания человека, её утрата ведет к разрушению среды.

К сожалению, за новой техникой и технологией, современным интерьером руководство и библиотекари некоторых библиотек не видят главного, ради чего работают — пользователя. Его важно оградить от возможного дискомфорта при знакомстве с новой техникой, помочь освоить новые приемы поиска, отметить его успехи и т.д.

Общение библиотекаря и пользователя часто носит формальный характер (более подробно об общении см.: Езова С.А. Библиотечное общение. — Улан-Удэ, 1990. — 68 с., другие работы этого автора, публикации И. А. Мейжис).

Между тем, характер общения отражает степень культуры, духовности библиотечной среды. А это — важнейший фактор психологической безопасности человека.

В условиях новых информационных технологий общение все более опосредуется техническими средствами. Безусловно, в последние годы разработчики программного обеспечения систем пытаются создать "дружественный интерфейс". Предусмотрены не только меню, справочники для пользователя, но и рекомендации в форме совета, причем наряду с советами по работе с системой предлагаются и шутки. Например, в текстовом редакторе MS WORD даются такие шуточные советы: "никогда не ныряйте в воду в незнакомом месте вниз головой", "учиться игре на пианино никогда не поздно" и др. Это, конечно, создает благоприятный настрой на работу с системой, снимает напряжение, особенно у новичка. Вместе с тем, для адаптации к этим средствам зачастую необходимо общение пользователя с библиотекарем-консультантом.

Однако общение с пользователем для многих библиотекарей по-прежнему является сложным испытанием. Одна из причин этого — в прямолинейном понимании общения как простой коммуникации: передающий — текст — принимающий. Исходя из этой формулы, библиотекарь уверен, что ту информацию, которую он передает пользователю, последний должен понимать точно так же, как её понимает сам библиотекарь. Уверен он и в полной идентичности своего понимания запроса пользователя. Поэтому, когда такого понимания нет, библиотекарь относит это на счет непонятливости, невнимательности пользователей (например, объявление висит, а они его не видят), их агрессивности и т. п. Ошибочность такого представления об общении заключается в следующем. Модель коммуникации могла бы действовать только тогда, когда передающий и принимающий информацию были бы идеально одинаковыми. Но это не так. Более того, согласно точке зрения всемирно известного ученого в области семиотики Ю. М. Лотмана "в нормальном человеческом общении..., в нормальном функционировании языка заложено предположение об исходной неидентичности говорящего и слушающего" [15, с. 14]. Но это не полная неидентичность, при которой понимание было бы невозможным, и не полная идентичность, которая сделала бы общение бессодержательным. Это пересечение. Ученый видит в этом наличие "двух противоборствующих тенденций: стремление к облегчению понимания, которое будет постоянно пытаться расширить область пересечения, и стремление к увеличению ценно-ста сообщения, которое связано с тенденцией максимально увеличить различие" между партнерами по общению [15, с. 14].

Последнее относится не только к общению библиотекаря и пользователя, но и к характеристике информационного массива: чем разнообразнее (прежде всего по содержанию) представленные в нем документы, тем выше его диалогичность и, следовательно, информационный потенциал, тем ценнее фонд.

Признавая важность полноценного общения, библиотечное сообщество разрабатывает нормы поведения библиотекаря — кодексы библиотечной этики, формулирует правила библиотечного этикета, которые содействуют оптимизации общения в библиотеке [2, с. 17].

8. ЧТО ЗНАЧИТ БЫТЬ БИБЛИОТЕКАРЕМ СЕГОДНЯ

Согласно терминологическому словарю "Библиотечное дело" (РГБ, 1997), библиотекарь — профессия, содержанием которой является библиотечная деятельность (второе значение — должность в библиотеке). Поскольку библиотечная деятельность (её информационные ресурсы и технологии) изменяется, то это не может не отразиться на библиотекаре.

Характерная особенность сегодняшнего дня — библиотекарь должен постоянно учиться, чтобы успеть за изменениями. Некоторые библиотекари чувствуют потребность не только в высшем образовании, но и повышении квалификации в аспирантуре. Кроме того, какое бы библиотекарь ни закончил учебное заведение, когда он приходит в конкретную библиотеку, он должен изучить её особенности, получить навыки общения с конкретными пользователями и коллегами в конкретной обстановке.

Все чаще побудительными мотивами деятельности библиотекаря выступают чувство достижения цели, признание, сама работа, ответственность и возможность продвижения. Реализация этих "факторов удовлетворенности" [6] формирует благоприятное отношение к работе.

Традиционно библиотекарь имел дело с документами на бумажных носителях, которые не требовали при их воспроизведении технических устройств. Сейчас все чаще он работает с аудио и видеоматериалами, дискетами, компакт-дисками, электронными изданиями. Следовательно, ему необходимо владение соответствующими техническими средствами. Современный библиотекарь должен владеть компьютером, ксероксом, сканером, принтером, модемом, видеотехникой и другой аппаратурой. Таким образом, происходит технизация библиотечной профессии. Следует заметить, что молодежь весьма активно и быстро овладевает новой техникой.

Но внедрение в библиотеки новых технических средств предполагает и использование современных технологий, что влечет за собой появление такой специальности, как библиотекарь-технолог и ряда специализаций. Так, необходимость координации при использовании сетевых компьютерных технологий потребовала таких специализаций, как администратор баз данных, менеджер информационных систем; развитие WWW-сервиса Интернет обусловило необходимость подготовки специалиста по созданию и обновлению WEB-страниц, библиотекари специализируются также в области электронной издательской деятельности, проведения обучения (тренингов) по Интернет для сотрудников и пользователей библиотек, нужны специалисты по телеконференциям. С другой стороны, на изменение библиотечной профессии влияет социальная ориентация многих публичных библиотек, которая обусловила появление в библиотеках таких специальностей, как библиотекарь-психолог, которых уже готовят в Санкт-Петербургском государственном университете культуры, в Восточно-Сибирской академии культуры и искусств и других высших учебных заведениях; библиотекарь по обслуживанию социально незащищенных групп населения, для детских библиотек — библиотекарь-педагог (подготовка ведется в МГУКИ). В этой связи большое внимание уделяется проблемам психологии восприятия текста, библиотерапии (последнее направление успешно развивают такие авторы, как О. Л. Кабачек, А. Е. Шапошников).

Целесообразно было бы готовить специалистов по библиотечному дизайну, поскольку этому вопросу в библиотеках сейчас уделяют большое внимание.

В последние годы библиотекарям приходится проводить социологические, маркетинговые исследования, что вызвало к жизни такие специальности, как библиотекарь-маркетолог, библиотекарь-социолог, библиотекарь-исследователь.

Библиотекарь сегодня должен обосновывать необходимость получения гранта, продумывать и письменно доказывать целесообразность осуществления тех или иных социокультурных программ. Все это требует навыков научных исследований, широкого

профессионального и общего кругозора. Без этих знаний и навыков невозможно и предоставление пользователям конъюнктурных исследований, аналитических обзоров и др. Многие библиотекари и администраторы осознают потребность в овладениями знаниями и навыками научно-исследовательской деятельности. Более того, не только в государственных научных библиотеках, но и муниципальных библиотеках растет стремление сотрудников писать и защищать диссертационные работы. Все это способствует интеллектуализации библиотечной деятельности и библиотечного работника.

Нельзя не заметить, что библиотека и библиотекари стали более открыты обществу. Большое внимание, которое сегодня библиотеки уделяют проведению социокультурных мероприятий, связям с общественностью (в том числе, с властными структурами, СМИ, правовыми, социальными и другими учреждениями, населением), требует особой специальности, которую можно было бы назвать "менеджер библиотечных социокультурных программ", в её рамках целесообразна специализация "менеджер выставочной деятельности", о которой неоднократно говорил О.П. Зыков (Выставочная работа публичных библиотек: Опыт практического пособия. Л., 1990. 53 с.; программа и методические материалы по курсу "Выставочная деятельность библиотек". СПб., 1999. 31 с.).

Открытость, выход на широкую аудиторию требуют от библиотекаря более высокой культуры, в том числе речевой, этической культуры, знания этикета, слежения за своим имиджем. Не случайно в некоторых учебных заведениях, в том числе Московском государственном университете культуры и искусств, вводятся специальные курсы, дающие эти знания и навыки.

Таким образом, для библиотечной деятельности сегодня характерны технизация, технологизация, социальная направленность, интеллектуализация, открытость, возросший культурный уровень специалиста.

Библиотечная деятельность усложняется, становится многогранной, оперирующей все большим числом объектов, связанной с широким кругом общественных явлений, зависимой от многочисленных факторов. Это определяет, с одной стороны, подготовку специалистов в области управления библиотекой (специализация "менеджер библиотечного дела" в МГУКИ уже существует), с другой — необходимость экологического подхода к библиотеке и формирования экологической культуры библиотекаря (возможна в будущем потребность в специалистах по безопасности библиотеки, библиотечных экологах).

Очевидно, удовлетворение потребности библиотек в новых специалистах будет осуществляться, как это было всегда, и путем их подготовки в вузах культуры, и путем привлечения выпускников других учебных заведений.

Но любой специалист современной библиотеки обязан владеть новыми информационными технологиями.

Обратим в этой связи внимание на то, что библиотечный работник все более имеет дело не с документом, который ему в ходе работы приходится физически перемещать, а с виртуальной информацией, которая по желанию работника или пользователя появляется на экранах его компьютера и затем исчезает, когда становится не нужна. Работая в информационных сетях, библиотекарь в своих возможностях приравнивается ко всем пользователям этих сетей.

Библиотекарь — не избранный, имеющий допуск к "святым святым" — к книге (как, например, библиотекарь в романе У. Эко "Имя розы"), а один из многих поставщиков и потребителей информации.

Информатизация — один из главных векторов изменений в профессии библиотекаря. Не только поиск информации, но и социокультурные программы библиотек требуют современных информационных технологий. Все более становится ясно, что библиотекарь — информационный специалист, его профессия — одна из ряда информационных

профессий: архивист, музейный работник, издатель и др. Каждая из этих профессий предполагает выполнение информационной, образовательной и социокультурной роли, хотя и в разных пропорциях, и в зависимости от исторических, территориальных, социально-экономических и культурных факторов. Каждый из представителей этих профессий несет перед обществом высокую ответственность за добросовестное выполнение этих ролей, поскольку этого от них ожидает общество, обращающиеся к их услугам люди.

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Азарова В. А. Обслуживание читателей: техника профессионального поведения библиотекаря: Монография / МК РФ; Самарская гос. академия культуры и искусств. — Самара, 1998. — 145 с.
2. Алтухова Г. А. Профессиональная этика библиотекаря / МК РФ; МГУК.—М., 1996. — 90с.
3. Библиотечное обслуживание: теория и методика: Учебник / Под ред. А. Я. Айзенберга. — М.: Изд-во МГУК, Изд-во ТОО Либерия, 1996. — 200 с.
4. Библиотечные компьютерные сети: Россия и Запад. Современные тенденции корпоративной работы библиотек в сетях передачи данных / Ред.-сост. Е. И. Кузьмин, М. Н. Усачев. — М.: Либерия, 1998. —224с.
5. Бьюкенен С. А. Планирование мероприятий по обеспечению готовности к бедствиям и природным катастрофам и ликвидация их последствий в библиотеках и архивах. Исследование по программе RAMP с директивами. — М.: Рудомино, 1997. — 71с.
6. Бэйкуэлл К. Г. Б. Управление библиотечными и информационными службами, ориентированными на пользователя. Пер. с англ. И.Ю. Багровой / Рос. гос. б-ка. НИО Информкультура. Отдел организации и функционирования библиотечных систем. — М., 1997. —118с.
7. Дворкина М. Я. Библиотечное обслуживание: теоретический аспект (монография). — М.: МГИК.1993. — 249 с.
8. Дворкина М. Я. Библиотечное обслуживание как система: Учеб. пособие. — М.: Изд-во МГИК, 1992. — 162 с.
9. Дворкина М. Я. Об изменении библиотечного обслуживания и о библиотечной философии // Библиотековедение. — 1997. — №5/6. — С.20—28
10. Каптерев А. И., Шлыкова О. В. Введение в мультимедиа: Учеб. пособие / МК РФ; МГУК.— М., 1997. — 105 с.
11. Кинг Э. Как пользоваться библиотекой: Практ. пособие для учащихся и студентов / Пер. с англ. — Челябинск: Урал LTD, 1997. — 156 с.; ил.
12. Клюев В. К. Сервисные услуги библиотеки: документально-правовое обеспечение: Науч.-практ. пособие / Миннауки России; Ин-т повышения квалификации информ. работников. — М.,1996. —87с.
13. Клюев В. К., Ястребова Е. М. Маркетинг в системе управления библиотекой: Учеб. пособие / МК РФ; МГУК. — М., 1995 — 132 с.
14. Кондаков Н. И. Логический словарь-справочник. — М.: Наука, 1976 — 720 с.
15. Лотман Ю. М. Культура и взрыв. — М: Гнозис, 1992. — 270 с.
16. Матлина С. Г. Привлекательная библиотека, или что может реклама. — М.: Либерия, 1997. — 95 с.
17. Мелентьева Ю. П. Кодекс профессиональной этики российского библиотекаря / Российская библиотечная ассоциация. — М., 1999. — 8 с.
18. Новый облик публичных библиотек: Науч.-реф. сб. 4.1—2 / РГБ.НИО Информкультура. Отдел организации и функционирования библиотечных систем. — М., 1995. — 244 с.
19. О библиотечном деле: Федеральный закон // Библиотековедение.

- 1995. — № 1. — С. 3—17.
20. Об информации, информатизации и защите информации: Федеральный закон // Рос. газ. — 1995. — 22 февр.
 21. Об участии в международном информационном обмене // Рос. газ. — 1996. — 11 июля.
 22. Обслуживание пользователей библиотек в условиях автоматизации и внедрения новых технологий: Сб. науч. тр. гинть России. — М., 1997. — 67 с.
 23. Ожегов С. И. Словарь русского языка. — М.: Русский язык, 1986. — 797 с.
 24. Основы социологии: Курс лекций / Отв. ред. А. Г. Эфендиев. — М.: О-во "Знание" России, 1993. — 384 с.
 25. Поздняков В. Г. Отраслевые базы данных на CD-ROM (на примере документальной базы данных по сельском хозяйств}' АГРОС): Учеб. пособие / МК РФ; МГУК — М., 1998. — 75 с.
 26. Проблемы безопасности библиотек и библиотечных фондов: Материалы Всероссийского семинара. Санкт-Петербург, 22—24 апреля 1997г. / МК РФ; РНБ; РБА. — СПб., 1997. — 171 с.
 27. Руководства для публичных и детских библиотек, подготовленные Международной федерацией библиотечных ассоциаций и учреждений / МК РФ. — М., 1995. — 73 с.
 28. Сент-Лайфер Э. Эволюция библиотечной профессии: американский опыт // Библиотеки за рубежом. Сб./МК РФ; ВГБИЛ; Центр межд. библиотековедения. — М.: Изд-во "Рудомино", 1998. — С. 157—162.
 29. Степанов В. Практические уроки: Интернет для библиотекарей (С компьютером на "ты". Вып. 2.). — М.: Либеря, 1998. — 64 с.
 30. Сулова И. М. Стратегическое управление библиотечной деятельностью: Учеб. пособие / МК РФ; РИПРКТ. — М., 1998.
 31. Управление современной библиотекой: Настольная книга менеджера. — М.: ОГИ, 1999. — 128 с.
 32. Универсальная научная библиотека как центр информационно-библиотечного обслуживания региона: Материалы Всероссийской науч.-практ. конференции. Кемерово, 20—24 октября 1997г. / МК РФ. РНБ. — СПб., 1998. — 155 с.
 33. Шапошников А. Е. Библиотечное обслуживание инвалидов: Учеб. пособие / МГИК. — М., 1992. — 179 с.

Со второй половины 1999 года издательство Московского государственного университета культуры и искусств совместно с издательско-полиграфическим объединением "Профиздат" приступили к выпуску серии учебно-методических пособий "Современная библиотека", посвященной ключевым направлениям современной библиотечно-информационной деятельности массовых и научных библиотек России. Авторы: профессора и преподаватели МГУКИ, научные работники и методисты центральных республиканских библиотек.

Книги предназначены для студентов библиотечных факультетов вузов культуры, университетов, педагогических учебных заведений, а также для библиографов, методистов, практических работников массовых и научных библиотек.

В серии "Современная библиотека" изданы книги:

1. Маркетинговая ориентация библиотечно-информационной деятельности. Авторы Ключев В., Ястребова. - 144 с.
2. Данное издание. 48 с.

Подготовлены к печати учебные пособия:

1. Профессиональная этика библиотекаря. Алтухова Г. 104 с.

2. Библиотечный фонд. Терешин В. 278 с.

СОДЕРЖАНИЕ

Предисловие

1. Изменение социальной роли и философии библиотечного обслуживания
2. Правовое обеспечение библиотечного обслуживания в российских библиотеках
3. Новые информационные потребности, новые группы пользователей библиотек
4. Новые услуги
5. Управление и структурные изменения в библиотечном обслуживании
6. Изменения технологических процессов выполнения отдельных услуг
7. Перемены в библиотечной среде
8. Что значит быть библиотекарем сегодня

Рекомендуемая литература

Заказы на эти и другие издания издательства МГУКИ и ИПО "Профиздат" присылайте по адресу: 141400, Химки-6 Московской обл., ул. Библиотечная, 12.

Изд-во МГУКИ

109044, Москва, ул. Крутицкий вал, 18. НПО Профиздат

СВЕДЕНИЯ ОБ АВТОРЕ

Дворкина Маргарита Яковлевна, доктор педагогических наук (1994 г.), профессор (1994 г.), зав. сектором истории библиотечного дела РГБ (1999 г.), действительный член Международной академии информатизации при ООН (1994 г.).

Научной деятельностью занимается с 1970 г., научно-педагогической — с 1979 г. Автор имеет более 150 работ, в т.ч. монографий, учебных пособий, лекций, глав учебников, статей по вопросам библиотечного обслуживания, истории библиотечного дела в России, профессиональной подготовки библиотечных специалистов по философским проблемам библиотечного дела. Награждена дипломами Министерства культуры за лектографию и сборник работ.

Разработчик вузовских курсов "Библиотечное обслуживание" и "Информационное обслуживание".

Проходила стажировку в ФРГ по линии немецкой службы академических обменов (1998 г.).

Член правления Московской библиотечной ассоциации с 1992 г. и руководитель секции истории библиотек и библиотечного дела Москвы при этой ассоциации. Руководитель центра изучения истории библиотек и библиотечного дела Москвы при библиотеке-читальне им. И.О. Тургенева, член ее попечительского совета. Организатор Международной научной конференции "Библиотека в контексте истории" (1995 г., 1997 г. и 1999 г.).

Включена в справочник "Кто есть кто в библиотечном деле" (1998 г.).