



УДК 378(075.8):02 ББК 78.38
М47

*Допущено Министерством образования и науки Российской Федерации
в качестве учебника для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности
071201 — Библиотечно-информационная
деятельность*

Рецензенты:

Шапошников А. Е., доктор педагогических наук, профессор МГУКИ; Афанасьев М. Д., кандидат педагогических наук, директор ГПИБ

М47

Мелентьева Ю. П.

Библиотечное обслуживание : учебник / Ю. П. Мелентьева. — М. : «Издательство ФАИР», 2006. — 256 с. — (Специальный издательский проект для библиотек).
ISBN 5-8183-1208-9

В учебнике рассматриваются исторические, теоретические, методические, технологические и организационные аспекты библиотечного обслуживания; раскрывается его современное состояние. Впервые сделана попытка представить библиотечное обслуживание не только в контексте российской действительности, но и как глобальный профессиональный процесс, происходящий в условиях становления «единой мировой библиотеки». Основная задача данного учебника заключена в формировании у нового поколения широких профессиональных взглядов, современного профессионального мышления наряду со знанием и уважением достижений предшественников.

УДК
378(075.8):02 ББК 78.38
ISBN 5-8183-1208-9

Мелентьева Ю. П., 2006 Серия, оформление. «Издательство ФАИР», 2006

Предисловие

Предлагаемый учебник раскрывает основные темы курса «Библиотечное обслуживание» — одной из важнейших дисциплин, изучаемых в процессе получения высшего библиотечно-информационного образования.

В нем рассматриваются исторические, теоретические, методические, технологические и организационные аспекты библиотечного обслуживания как индивидуального читателя (пользователя), так и различных читательских групп и контингентов.

В учебнике раскрывается состояние библиотечного обслуживания с учетом трансформаций, происшедших в нашей стране, и связанных с ними профессиональных изменений: новыми условиями функционирования библиотек, новым отношением к личности и ее информационным потребностям и интересам, признанием свободного доступа к информации базовой ценностью демократического общества и т. д. В поле внимания студентов также впервые вводится информация, связанная с бытованием личной, частной библиотеки как необходимой составляющей процесса формирования читательской культуры пользователя общественно доступной библиотеки.

Однако принципиальная новизна и отличие данного учебника от всех предыдущих по данному курсу состоит в том, что впервые сделана попытка представить библиотечное обслуживание не только в контексте российской действительности, но и как глобальный профессиональный процесс, осуществляемый в условиях формирования «единой мировой библиотеки».

С этим связано значительно более подробное, чем это делалось раньше, изучение международных законодательных актов, определяющих принципиальные положения организации библиотечного обслуживания в современном мире, а также широкое привлечение опыта библиотек зарубежных стран при раскрытии конкретных тем курса. Такой подход представляется особенно важным в связи с нарастающей тенденцией глобализации в библиотечном деле, так же, как и в других сферах; с формированием международных, прежде всего общеевропейских, стандартов, определяющих деятельность библиотеки в целом и библиотечного обслуживания пользователей в частности¹. Стремление России войти в «общий Европейский дом» означает признание стандартов и понимание необходимости их внедрения в практику.

Основной задачей данного учебника является формирование у нового поколения студентов широких профессиональных взглядов, современного профессионального мышления наряду со знанием и уважением достижений предшественников, понимания своей профессиональной миссии, глубокого уважения к информационным потребностям пользователя, ответственности перед ним.

Учебник опирается на все позитивное знание, накопленное отечественными и зарубежными специалистами со времени формирования учебного курса «Библиотечное обслуживание» как самостоятельной учебной дисциплины.

¹ См., например, Публичные библиотеки в век цифровой информации. Рекомендации проекта ПУЛМАН Европейской Комиссии / Под ред. Л. А. Казаченковой. — М.: ФАИР-ПРЕСС, 2004. — 416 с.

Проблемы библиотечного обслуживания рассматриваются в основном на примере публичных библиотек, так как сегодня их роль заметно возрастает во всех странах мира: публичная библиотека стала доступной широкой публике без каких-либо ограничений; именно она играет совершенно особую роль в жизни местного сообщества, оперативно реагируя и по возможности влияя на изменения в социальной, а следовательно, и в читательской сфере; а также обладает полифункциональной и гибкой системой обслуживания пользователей, являясь одновременно информационным центром, клубом, местом общения и

коммуникации².

Настоящий учебник отвечает принятому ГОС ВПО второго поколения по специальности «Библиотечно-информационная деятельность».

Введение

Эволюция проблематики и терминологии учебного курса «Библиотечное обслуживание»

Система библиотечного образования в России начала складываться в 1920-30-е гг. Первые высшие учебные заведения были открыты в Санкт-Петербурге (Петрограде Ленинграде)³, Харькове, Москве.

Московский библиотечный институт, определенный головным, был создан Постановлением Совнаркома РСФСР от 10 июля 1930 г. Первый же учебный план, разработанный его преподавателями, включал учебный курс, который назывался «Работа с читателями». Он должен был дать студентам представление о том, как надо строить библиотечное обслуживание в советских библиотеках. Позже, уже в 1940 г., была разработана учебная программа «Методика работы с читателями» (авт. З.Э. Лусс)⁴.

Хотя проблема создания стабильных учебников по ведущим библиотечным дисциплинам, в том числе и по курсу «Работа с читателями», ставилась в плане научно-исследовательской работы института на 1940-1941 гг.⁵, однако первый учебник был издан только в 1961 г.⁶ Он был создан коллективом авторов, куда вошли преподаватели как Московского, так и Ленинградского библиотечных институтов⁷.

Такой длительный период подготовки учебника по данному курсу объясняется не только тем, что мирную жизнь прервала Великая Отечественная война, но и тем, что на развитие науки вообще и гуманитарных наук, куда относилось и библиотековедение, в частности, сильнейшее влияние оказывала идеология. Идеологические дискуссии 1930-х гг., где был дан «решительный бой буржуазным библиотековедческим концепциям», а также жестокая критика, которой в 1947 г. был подвергнут Московский библиотечный институт за «ослабление идеологической борьбы» и «преклонение перед Западом»⁸ и т. п., делали написание стабильных учебников делом не только весьма трудным, но и небезопасным для авторов. В отношении учебника по проблемам библиотечного обслуживания эта мысль особенно справедлива, так как этот курс был наиболее уязвим с точки зрения идеологии. Неслучайно, что первый учебник удалось написать только тогда, когда идеологический климат в стране несколько смягчился.

Однако, конечно, содержание первого учебника, но и содержание всех последующих переизданий⁹ ярко отражают процессы, происходящие не только в библиотековедении, но и в обществе.

Сравнительный анализ содержания разных изданий учебника позволяет проследить основные тенденции развития проблематики, связанной с библиотечным обслуживанием читателей.

Прежде всего, все три издания учебника «Работа с читателем» ярко отражают характер своей эпохи. Задачи работы с читателями, принципы их обслуживания определяются, исходя из господствующей в этот период теории коммунистического воспитания, изложенной в работах К. Маркса, Ф. Энгельса, В.И. Ленина и партийных документах, на основании которой «любая библиотека, даже самая маленькая, является идеологическим учреждением, помогающим делу строительства коммунизма»¹⁰.

Характерно, что во всех трех изданиях учебника «Работа с читателями» термины «работа с читателями», «руководство чтением», «пропаганда литературы» рассматриваются как синонимы или очень близкие понятия, предполагающие активное влияние библиотекаря на читательскую деятельность как детей, так и взрослых читателей, с целью придать их чтению

«верную направленность».

Во всех трех изданиях учебника жестко противопоставляется опыт советских и зарубежных библиотек, деятельность которых рассматривается в основном в критическом ключе.

Вместе с тем, очевидно, что в третьем издании учебника (1981 г.), остающегося, в целом на тех же теоретических позициях, все же расширены рамки изучаемого предмета. Так, заметно увеличен раздел, посвященный истории изучения русского читателя, более глубоко и подробно рассмотрены методы изучения читателей; значительное место уделено теории читательской психологии; включен раздел, посвященный профессиональным качествам библиотекаря; впервые говорится об информационном обслуживании.

Все это отражает случившиеся за время от первого издания (1961 г.) до третьего (1981 г.) значительные перемены в обществе и в профессиональной среде, а именно:

— «оттепель» в политической жизни страны. Возвращение имен Л.Б. Хавкиной, А.А. Покровского; Н.А. Рубакина и других ученых-библиотекведов, которых еще недавно называли «буржуазными»; некоторое смягчение в оценках зарубежного библиотечного дела и библиотековедения; оживление международных контактов;

— развитие социологии, которая долго была на положении «лже-науки». Формирование такой ее области, как социология чтения. Проведенные в этот период Государственной библиотекой им. В.И. Ленина (ныне РГБ) и другими организациями социологические исследования («Книга и чтение в жизни небольших городов»; «Книга и чтение в жизни советского села» и др.) дали представление о современном читателе, вывели методику его изучения на новый уровень;

— возникновение первых признаков формирования информационного общества, осознание значимости, ценности информации заставили впервые обозначить цель работы с читателями «как максимальное удовлетворение читательского спроса»¹¹.

Как известно, в конце 1980-х — начале 1990-х гг. произошли большие изменения в жизни страны. Эти годы вместили в себя перестройку, отказ от моноидеологии, и как следствие — пересмотр взглядов на роль библиотеки в жизни личности и общества, цели и задачи библиотечного обслуживания и т. д. Необходимо было осмыслить эту новую реальность и отразить ее в учебных материалах для студентов.

В духе новых веяний Министерством культуры РФ был объявлен конкурс на лучшую учебную программу по данной дисциплине.

Но ни одна из представленных программ¹², в которых нашли отражение авторские подходы к раскрытию данного курса, не получила достойной оценки.

Однако эти разработки не пропали даром.

Взгляды этих, а также других авторов нашли отражение в содержании, структуре и даже названии нового учебника «Библиотечное обслуживание: теория и методика», который вышел только в 1996 г. через 15 лет после предыдущего издания¹³.

Авторы отказались от старого названия «работа с читателями», так как оно не отражало нового понимания роли читателя как активного участника процесса библиотечного обслуживания, освобожденного от идеологического давления и получившего право на свободный выбор информации.

Был пересмотрен вопрос о статусе библиотеки в обществе, и в ходе многочисленных дискуссий, прошедших в этот период на страницах профессиональных изданий, из определения целей, задач, функций библиотеки была снята идеологическая составляющая, что нашло отражение в «Законе о библиотечном деле»¹⁴. Важнейшей задачей библиотеки была признана задача обеспечения свободы доступа к информации.

По-новому были осмыслены принципы взаимоотношений читателя и библиотекаря, был подчеркнут диалогический характер их общения и т. д.

В новом учебнике впервые была подробно рассмотрена роль библиотеки в развитии личности. Библиотечное обслуживание рассматривалось в контексте теории социализации как помощь личности в решении жизненных проблем, как процесс, «усиливающий»

личность за счет приобщения к информации и снижающий степень социальной напряженности в обществе путем предоставления равных возможностей получения необходимой информации.

Значительное место в новом учебнике уделялось технологии библиотечного обслуживания и др.

Таким образом, учебник «Библиотечное обслуживание» решил «задачу момента» — отразил новые представления о роли библиотеки в жизни общества и личности.

Конечно, далеко не все проблемы могли быть отражены в учебнике равноценно. Этот недостаток в известной мере восполняет значительный круг учебных пособий и печатных лекций, изданных в этот же период как авторами данного учебника, так и другими специалистами — преподавателями отраслевых вузов страны:

— Алешин Л.И., Дворкина М.Я. Библиотечное обслуживание с использованием компьютерных средств. — М.-МГУК, 1995.

— Азарова В.А. Обслуживание читателей: Техника профессионального поведения: Монография. — Самара, 1998.

— Беспалов В.М. Деятельность библиотеки в помощь творческому развитию личности. — М.: МГУК, 1997.

— Бородина В.А. Психология чтения: Учебное пособие. - СПб.: СПбГАК, 1997.

— Дворкина М.Я. Библиотечное обслуживание как система: Учебное пособие. — М.: МГИК, 1992.

— Зиновьева Н.Б. Информационная культура личности: Учебное пособие. — Краснодар, 1996.

— Крейденко В.С. Библиотечное обслуживание: Учебные программы. Учебно-методические материалы — СПб : СПбГАК, 1997.

— Мейжис И.А. Социально-психологические основы библиотечного обслуживания: Учебное пособие. — Николаев, 1994.

— Мелентьева Ю.П. Библиотека как институт социализации личности: Учебное пособие. — М.: МГУК, 1995.

— Шапошников А.Е. Библиотечное обслуживание инвалидов: Учебное пособие. — М.: МГИК, 1992.

Все эти, а также опубликованные позже этими и другими авторами¹⁵ работы значительно обогатили проблематику библиотечного обслуживания. Заметно расширилась и терминосистема: наряду с понятием «читатель» стало употребляться понятие «пользователь», «абонент библиотеки», «потребитель информации», что отразило процессы, происходящие в библиотечном деле.

Появилось понятие «библиотечная услуга»; сформировались такие области библиотечного обслуживания, как «библиотечная конфликтология» и «библиотечная этика»; новый импульс развития получила концепция библиотечного обслуживания как своеобразной терапии («библиотечная терапия»); сформировалось представление об основных тенденциях читательской деятельности российского и мирового читателя («деловое чтение»; «компенсаторное чтение» и т. д.); дальнейшее развитие информационного общества и, как следствие, усиление информационной функции библиотеки способствовало появлению такого понятия, как «информационная культура личности»; наряду с прежними читательскими группами значительного внимания потребовали новые мигранты, маргиналы, пожилые, а также бизнесмены, предприниматели и т. д. Задачей библиотечного обслуживания становится правовое и экологическое информирование, социализация и социальная адаптация читателя.

Значительный вклад в понимание проблем современного читателя внесли работы социологов чтения¹⁶.

Расширение проблематики курса активно шло и за счет появившейся возможности знакомиться и непредвзято оценивать работу зарубежных библиотек, активизации

международных профессиональных контактов, а также благодаря публикациям зарубежных коллег, которые начали активно переводить на русский язык¹⁷.

. Сегодня российские библиотеки обогащают процесс библиотечного обслуживания своих читателей лучшим опытом зарубежных библиотек, используют наиболее эффективные технологии, методики, которые стали вполне доступны.

Активное применение компьютерной техники в библиотеках способствует изменениям в традиционном процессе библиотечного обслуживания: появляются новые возможности предоставления документов и информации, новые услуги, новые формы обслуживания («виртуальный читальный зал», «электронная доставка документов» и др.); меняется и сам читатель. Специалисты говорят о «новом», «электронном» читателе и т. д.

Постоянный импульс к развитию проблематика библиотечного обслуживания получает и из внепрофессиональной сферы, непосредственно от общества: такие организации, как ООН, ЮНЕСКО и др., ставя перед всемирным сообществом определенные задачи, активно привлекает к их решению и библиотекарей¹⁸, способствуя расширению их сферы деятельности и формированию новых направлений библиотечного обслуживания, а также возникновению единых стандартов обслуживания пользователей.

Совершенно очевидна тенденция глобализации библиотечного дела, создание единой мировой библиотеки, предоставляющей спектр услуг, т. е. библиотечное обслуживание, любому пользователю, где бы он ни находился.

Анализ содержания аналогичных учебников и учебных материалов, используемых в зарубежных библиотечных и библиотечно-информационных школах зарубежных стран, показывает, что курс библиотечного обслуживания («лай-брари сервис») является также одним из ведущих. Например, американские коллеги постоянно совершенствуют его, изучая библиотечную практику, оценивая эффективность нововведений и усовершенствований. Учебные программы по библиотечному обслуживанию носят, прежде всего, практический характер. В центре внимания разработчиков находится, как правило, какая-то актуальная проблема — например, информационная грамотность или библиотечное обслуживание инвалидов, или библиотечные услуги для пожилых, — и которую учащиеся должны научиться решать¹⁹.

Таким образом, очевидно, что проблематика библиотечного обслуживания постоянно усложняется и углубляется. Ясно, что ни один учебник не в силах «угнаться» за изменениями реальности, однако он должен дать ту фундаментальную основу, которая поможет молодому специалисту решать встающие перед ним профессиональные задачи²⁰.

Часть 1

Теоретические и законодательные основы библиотечного обслуживания

1.1. Понятие «библиотечное обслуживание».

Основные концепции библиотечного обслуживания

- *Идеологическая.*
- *Педагогическая (воспитательная).*
- *Просветительская.*
- *Социализирующая.*
- *Информационная.*

Библиотечное обслуживание — важнейшая родовая функция библиотеки. Именно появление фигуры читателя, удовлетворение его потребностей — то есть обслуживание — и делает библиотеку библиотекой, в противном случае можно говорить лишь о книгохранилище, складе книг и т. п.

Содержание понятия «библиотечное обслуживание» эволюционировало по мере того, как изменялось представление о роли библиотеки на различных стадиях развития общества. В

различные периоды акцент делался то на «пропаганде... произведений печати»²¹ как важнейшей задаче данного процесса; то (в 1990-е гг.) на «удовлетворении потребностей пользователей»²²; в последнее время большинство специалистов рассматривают библиотечное обслуживание как *деятельность, направленную на обеспечение информационных запросов пользователей (читателей, абонентов, клиентов) как непосредственно в библиотеке, так и вне ее стен.*

Процесс библиотечного обслуживания может быть осмыслен в двух плоскостях.

Во-первых, он может быть рассмотрен как процесс социальный, т. е. имеющий некую «сверхзадачу», базирующуюся на том убеждении, что библиотечное обслуживание приводит к неким *социальным последствиям и изменениям*, как для конкретной личности, так и для различных социальных групп населения и для общества в целом, а *во-вторых*, — как технологический процесс, предполагающий «последовательность действий (операций, процедур) библиотекаря..., направленных на предоставление пользователю определенной услуги»²³.

Задача, однако, заключается в том, чтобы синтезировать все имеющееся знание и увидеть библиотечное обслуживание как единое целостное явление.

Известно, что основные показатели (цели, задачи, направления) библиотечного обслуживания, и особенно поставленные перед ним обществом «сверхзадачи» определяются исторической ситуацией, социокультурными процессами, происходящими в обществе, и, прежде всего, тем отношением общества к личности и, следовательно, к *читателю*, которое доминирует в этот период времени в общественном сознании.

Таким образом, в основе той или иной *концепции библиотечного обслуживания*, принятой в обществе в определенный период его развития, лежит *отношение к читателю*, то есть — та или иная *концепция читателя*.

Исследование, проведенное В.Я. Аскаровой показывает, что на протяжении всего времени развития России как читающего государства (X—XX вв.) «бытовали и сложно, часто конфликтно взаимодействовали *четыре концепции читателя: консервативно-охранительная, либеральная, революционно-радикальная и коммерческая*»²⁴.

Каждая из этих концепций прошла определенный путь развития.

В разные периоды времени *главенствующей* становилась та из них, которая наиболее полно отвечала социальной и социокультурной ситуации в стране: так, в период либеральных реформ (например, во времена либеральной политики Александра Первого) активно формировалась и доминировала либеральная концепция читателя; в периоды реакции, «сжатия свобод» укрепляла свои позиции консервативно-охранительная концепция и т. п. О каждой из этих концепций определяла цели, задачи и «сверхзадачу» библиотечного обслуживания как отдельного читателя, так и всего населения страны.

Каждая из названных концепций опирается на философские теории развития личности, теории воспитания и просвещения, воспитательной ценности знания и т. д.

Исследования показывают, что зачатки всех четырех концепций возникли уже по сути дела вместе с возникновением русского читателя. Более полно они оформились в XVII — XIX вв. и окончательно сформировались в XIX—XX вв.

Консервативно-охранительная концепция читателя берет свое начало со времен Древней Руси, получившей «энергию христианского просвещения», в том числе и книжного, от Византии. Тонкий слой приобщенных к книжной культуре (прежде всего, духовенство, князья) определяли регуляцию читательской деятельности и селекцию книжного потока.

Глубинная суть этой концепции читателя: отношение к читателю как к объекту воспитания; деление книг на «истинные, полезные» и «ложные, вредные»; противопоставление знания и веры, нравственности; отношение к чтению как к подконтрольной деятельности.

Консервативно-охранительная концепция всегда присутствовавшая в российском общественном сознании получила новый толчок к развитию в середине XIX в. В этот период

она была мощно поддержана консервативными мыслителями. С именами К.Н. Леонтьева, К.П. Победоносцева и др. связаны идеи об изолировании России от «растленного» влияния Запада, о необходимости «подморозить» нравственную почву России, противодействовать народному образованию как «способствующему развращению». Образование, чтение должно было служить формированию благонамеренности, преданности монархии, воспитанию патриотизма и религиозной нравственности. Христианское воспитание ценилось выше, чем знание. Консерваторы активно вмешивались в содержание чтения. В рамках Ученого комитета народного просвещения был образован Особый отдел, который занимался официальным руководством чтения через достаточно жесткий контроль издательской, книгораспространительской, библиотечной, школьной деятельности.

Таким образом, *консервативно-охранительная концепция читателя* была направлена на сохранение народного сознания в духе православных ценностей, на предотвращение народного неповиновения.

Современные исследователи, видя определенный позитивный момент этой теории в желании стабилизации общества, в укреплении народной нравственности, отмечают в целом ее бесперспективность как в силу несоответствия социальной динамике, так и в силу того, что сам принцип консервации противоположен непрерывно изменяющейся, быстротекущей жизни.

В начале XX в., после победы Октябрьской революции, несмотря на, казалось бы, кардинальное изменение всей государственной системы, консервативно-охранительная концепция читателя получила «второе дыхание», особенно во время так называемого «второго большевизма» в 1930-е гг., когда все процессы, связанные с литературной работой, книгоизданием, библиотечным делом и т. п., подвергались жесткой цензуре, а «во главу угла» ставились идеологические задачи и интересы государства.

Таким образом, видоизменяясь с течением времени, суть этой концепции сохранилась и до наших дней. Эта концепция легла в основу теории руководства чтением, которая определяла библиотечное обслуживание в России в течение почти всего XX в.

Либеральная концепция читателя зародилась в России в XVI в. Раскол в среде духовенства привел к тому, что появился значительный интерес к «мирской» книге, к западной культуре, что было связано со стремлением России выйти из состояния культурной и технической отсталости.

К середине XVII в. оформились новые тенденции культурного развития, просветительское движение, ориентированное на Западную Европу. Просвещение понималось как усвоение знаний, добытых всем человечеством, а книга и чтение — как средство просвещения.

Именно в этот период намечаются процессы демократизации читательской деятельности — расширяется круг читателей за счет «посадских людей»: купцов, ремесленников и т. п. Эти люди, кроме развлекательного чтения, стали читать и для того, чтобы лучше заниматься своим делом.

В период своего правления, желая перестроить Россию на европейский лад, Петр I стремился поднять научный потенциал общества, для чего, в том числе, способствовал книгоизданию. При нем оно выросло в десятки раз. Книга должна была служить делу. Реализовала свою задачу просвещения читателя и Академия наук, созданная Петром.

Она сформировала и особый тип читателя-ученого, для которого книга, чтение было инструментом повышения мастерства. Идеи просвещения, ориентация на «западные ценности» того времени были ярко представлены в духовной жизни страны.

Таким образом, в основе *либеральной концепции читателя* лежит философия либерализма и основные либеральные ценности, пришедшие в Россию с Запада: свобода личности, ее право на индивидуальное и суверенное развитие, гуманистические взгляды на воспитание; представление о знании как о величайшей ценности.

Суть либеральной концепции читателя заключается в осознании права читателя на свободу доступа к знанию, признание разнообразия потребностей, понимание чтения как средства

развития личности. Либеральная концепция читателя пережила пик своего развития в эпоху правления Александра Первого и оставалась одной из ведущих вплоть до Октябрьской революции 1917 г. и периода «первого большевизма» (до 1930-х гг.), когда еще были возможны дискуссии по проблемам построения государства, воспитания «нового человека» и т. п., когда цензура не была так полновластна, как стала позже.

В этот период времени наиболее ярко либеральная концепция читателя выразилась во взглядах выдающегося ученого и просветителя Н.А. Рубакина. Он утверждал ценность каждой читательской личности, отстаивал ее право на свободное развитие, прежде всего, через самообразование и самовоспитание. Характерно его глубоко уважительное отношение к любому читателю: народному, которому, по мнению Рубакина, нужна не адаптированная (как считали народники), но *дешевая* литература, так как «народный читатель не дурак, а бедняк»; к читателю-ребенку, который «прежде всего человек, а не объект для педагогических манипуляций». Важнейшей мыслью Н.А. Рубакина была мысль о необходимости изучения читателя, об индивидуальном подходе к нему. Главная задача — как найти для конкретного читателя — «его» книгу, которая отвечала бы особенностям его ума, воли, темперамента, памяти и др.

Следует сказать, что концепция Н.А. Рубакина подвергалась резкой критике консерваторами и радикалами. Позже ее резко осудили марксисты. Либерально-гуманистическая концепция Н.А. Рубакина оказалась востребованной лишь в XX в. в период «оттепели» и возрождения либеральных ценностей в России в 1990-х гг. С крахом тоталитарного государства либеральная концепция читателя вышла на первый план.

Революционно—радикальная концепция читателя сформировалась преимущественно в двух социальных средах: дворянской (декабристской) и разночинской.

Возникла она в период формирования дворянской культуры (конец XVIII — начало XIX вв.), однако некоторые черты этой концепции можно заметить уже в период Петровских реформ и первого увлечения Западом. Именно из либеральной концепции читателя вышла концепция революционно-радикальная, которая впервые получила четкие очертания в читательском поведении декабристов — первой революционно-радикальной группы.

Чтение осознавалось ими как острейшая потребность развивающейся личности и одно из главных средств общественного переустройства. Резко критическим было отношение основной части дворянских революционеров к развлекательной, «массовой» литературе. Стремившиеся к революционным преобразованиям дворяне «несли образование в народ»: открывали школы, библиотеки (полковые, сельские и т. п.), где обучение тесно связывали с чтением, вели просветительскую деятельность.

Позже разночинцы, подхватившие многие идеи декабризма, также видели в чтении ресурс, позволяющий через влияние на реальное поведение человека преобразовать общество.

Так сформировалась революционно-радикальная концепция читателя, которая требовала от него серьезности, реалистичности; чтение рассматривалось как ресурс социального переустройства, как важнейшее средство радикальных преобразований. В формировании революционной идеологии и радикализации настроений народа чтению отводилась огромная роль.

Радикально-революционная концепция читателя была резко оппозиционной по отношению к консервативно-охранительным взглядам и полемичной по отношению к либеральным. Если власти рассматривали радикально-революционные взгляды на читателя как элемент антиправительственной деятельности, то либералы считали, что радикалы уничтожают все умеренное, прогрессивное, нарушают общественное равновесие, провоцируя ужесточение цензуры и т. п.

Следует сказать, что революционно-радикальная концепция читателя относится только к так называемому «народному» читателю. Именно низовой, народный читатель был «социальной базой» данной концепции. Радикалы призывали как можно больше издавать литературу полезную для народного чтения, однако очевидно, что полезной ими считалась та литература, которая разжигала классовую ненависть, звала к террору.

Дальнейшее развитие революционно-радикальных идей, в том числе и революционно-радикальной концепции читателя, связано с развитием марксизма в России. После победы Октябрьской революции революционно-радикальная концепция читателя должна была обслуживать новую идеологию.

Коммерческая концепция читателя стала складываться уже в послепетровское время.

Елизавета Петровна видела в чтении не только «высокое занятие» и пользу, но и «забаву».

Была открыта новая (в дополнение к академической) типография, которая должна была печатать книги как для «удовольствия народного, так и для прибыли казенной».

Таким образом, уже в начале XVIII в. зародился коммерческий подход к читателю, сутью которого была ориентация на читательский интерес и спрос как на источник коммерческой выгоды издателя.

Этот же подход получил реализацию и в особом виде коммерческих библиотек — «библиотек для чтения», которые открывали, как правило, книгопродавцы, причем не только в России. Первая такая библиотека была открыта в Берлине в 1704 г., в России — в 1760-х гг. *Суть* коммерческой концепции читателя — в представлении о нем, как о потребителе специфического товара — книги, ценность которого определяется суммой производственных затрат и важностью содержания. Основой данной концепции был доход от любой книги, востребованной читателем, поэтому ни о каком «руководстве чтением» речь не шла.

Издатели были заинтересованы в быстрой реализации продукции, в связи с чем приспособивались к читательским вкусам всех слоев российского читательства. Основными средствами продвижения книги стали реклама, мода, предпродажные шоу, презентации и др. средства маркетингового характера. Коммерческие отношения проникли в область литературной критики, организации премирования литературных произведений и т. д., что не могло не сказаться на читательском интересе и спросе.

Надо сказать, что коммерческая концепция читателя активно не принималась либеральной интеллигенцией, которая видела в ней нравственную ущербность, что связано с сакральным (высоким) отношением интеллигенции к книге.

С развитием материально-технической базы книгоиздания коммерческая концепция крепла, место издателей-меценатов заняли издатели, преследующие чисто коммерческие Цели.

Издатели были заинтересованы в быстрой реализации продукции, в связи с чем приспособивались к читательским вкусам всех слоев российского читательства.

В советский период развития государства коммерческий подход к читателю был практически невозможен, так

как целью книгоиздания была не прибыль, а выполнение идеологического заказа, а читатель воспринимался не как источник прибыли, а как объект идейно-воспитательных воздействий. Поэтому, поощряя издание «идеологически выдержанной» литературы, государство шло на заведомые финансовые потери.

В современном российском обществе присутствуют (явно или латентно) все четыре концепции читателя. Наиболее отчетливо сегодня проявляются *либеральная и коммерческая концепции читателя*.

Как известно, во время перестройки на смену «моноидеологии» была выдвинута «идеология общечеловеческих ценностей», плюрализм мнений. В области представлений о читателе произошли разительные перемены: от идеологии руководства чтением — к идеологии удовлетворения потребностей; от императива «должен читать» — к понятию «хочет читать»; от запретительной стратегии — к разрешительной; от государственного регулирования в книжной области — к усилению рыночных механизмов.

Весьма изменился и российский читатель. Он начал осуществлять свою читательскую деятельность на основе саморегуляции. Произошла «массовизация» читателя, различия между «высоким» и «рыночным», между «элитарным» и «массовым» были стерты. Возникли (или возродились) новые жанры — «дамский роман», «женская проза». Одновременно усилилось «прагматическое» чтение, помогающее адаптироваться к новым социальным условиям, различные «руководства».

Огромную роль в укреплении либеральной концепции читателя сыграла информатизация всей деятельности страны, формирование информационного общества и необратимая компьютеризация деятельности библиотек. В этих условиях осуществление, например, консервативно-охранительной концепции представляется весьма затруднительной в силу не только содержательных, но и *технических, технологических* причин.

Коммерциализация многих сторон жизни современного российского общества, в частности и *книжного рынка*, заставила уважительно относиться к читателю как главному адресату этой деятельности. Субъектное отношение к читателю-покупателю было перенесено и на читателя-ребенка, что заставило отказаться от идеологической функции книги и библиотеки, однако, с другой стороны, позволило использовать ребенка как объект коммерческой выгоды. Поиск равновесия между коммерческой выгодой и соблюдением нравственных и профессиональных норм составляет сегодня важнейшую и весьма острую проблему, которую решает сегодня все профессиональное (книжно-библиотечное) сообщество.

Таким образом, очевидно, что представления о читателе, о целях чтения и целях влияния на этот процесс со стороны библиотеки и общества в целом претерпели существенные изменения в течение всего периода развития российского читательства.

Ясно также, что библиотечное обслуживание как социальный процесс строился именно на этих представлениях о читателе.

Сегодня, опираясь на знание концепций читателя, можно выделить основные *концепции библиотечного обслуживания*: идеологическую, педагогическую (воспитательную), просветительскую, социализирующую, информационную, которые, превалируя в тот или иной период развития общества, получали реализацию в российских библиотеках.

В основе *идеологической концепции библиотечного обслуживания* лежит, в основном, консервативно-охранительная концепция читателя, вернее, ее модификация, сложившаяся к середине XX в., в период «второго большевизма».

Суть идеологической концепции библиотечного обслуживания — в понимании библиотеки как *идеологического* учреждения, «помогающего делу строительства коммунизма». Отсюда — отношение к читателю как к объекту библиотечного обслуживания; деление книг на «полезные» и «вредные»; отношение к чтению как к подконтрольной деятельности и, следовательно, организация целенаправленного руководства чтением. Отсюда же — пренебрежение к личности отдельного читателя²⁵, стремление к охвату «читательской массы», увлечение массовыми формами библиотечного обслуживания и т. п. Сам библиотекарь рассматривался как идеологический работник, помощник политической партии, как «боец идеологического фронта».

Основной функцией библиотеки была признана идеологическая, что было законодательно закреплено Постановлением ЦК КПСС (1974 г.) «О повышении роли библиотек в коммунистическом воспитании трудящихся и научно-техническом прогрессе». Все другие функции библиотеки, признаваемые государством, — например, воспитательная, образовательная, информационная — были вторичны и реализовались только через призму идеологической функции. Вместе с тем нельзя не видеть, что на развитие идеологической концепции библиотечного обслуживания наряду с консервативно-охранительной концепцией читателя повлияли и некоторые положения *радикально-революционной концепции читателя*: например, осознание чтения как средства общественного переустройства. Конечно, в советское время речь о *радикализации* настроений народа посредством чтения уже не шла.

Идеологическая концепция библиотечного обслуживания была характерна только для советской библиотеки (позже эта концепция «импортировалась» в страны «победившего социализма»), что было принципиальным отличием от организации библиотечного обслуживания в библиотеках капиталистических стран и в дореволюционных русских библиотеках.

²⁵ Вообще пренебрежение к личности как к единице общества было характерно для той эпохи: вспомним В.В. Маяковского: «Единица — вздор, единица — ноль...».

Педагогическая (воспитательная) концепция библиотечного обслуживания начала складываться по мере ослабления идеологического гнета в жизни страны. Хотя воспитательная, образовательная функции библиотеки признавались и раньше, однако они, как уже было сказано, были подавляемы идеологической, что приводило к известной «жесткости» воспитательного, педагогического влияния на читателя, которое имело целью не столько развитие его личности, сколько пропаганду общественно значимых ценностей и «формовку личности»²⁶. Недаром воспитательную функцию советской библиотеки называли чаще «идейно-воспитательной».

Формирование педагогической (воспитательной) концепции библиотечного обслуживания шло в достаточно сложных, противоречивых условиях. На ее становление оказали существенное влияние как охранительно-консервативная — в части осмысления читателя как объекта воспитания, так и либеральная — в части гуманистических взглядов на воспитание — концепции читателя.

В реальности педагогическая (воспитательная) концепция библиотечного обслуживания по своим задачам мало чем отличалась от идеологической: читатель рассматривался по-прежнему как объект воздействия, основным способом библиотечного обслуживания оставалось руководство чтением. Отличалась, однако, *декларируемая* цель библиотечного обслуживания: если идеологическая концепция библиотечного обслуживания предполагала формирование, прежде всего, «*идеологически выдержанной*» личности, то педагогическая (воспитательная) концепция библиотечного обслуживания ставила целью формирование «*всесторонне развитой*» личности, присутствие идеологической составляющей этого развития, впрочем, подразумевалась само собой.

Формы и методы библиотечного обслуживания носили, в основном, ярко дидактический характер. А сам библиотекарь рассматривался как «руководитель чтения», «люцман книжного моря», определяющий «круг чтения», «систему чтения» для читателя.

В *просветительской концепции* библиотечного обслуживания, современная модификация которой стала формироваться сразу же после краха моноидеологии, тесно сплелись представления о читателе, о его праве на свободу чтения, суверенное развитие личности и т. д., заложенные в *либеральной концепции читателя*, суть которой, как уже говорилось, заключается в осознании права читателя на свободу доступа к знанию, добытому всем человечеством, признание разнообразия потребностей, понимание чтения как средства развития личности.

В отличие от предыдущих, в рамках этой концепции читатель рассматривается как *активный субъект* библиотечного обслуживания, и в этом состоит ее главное отличие. Библиотека же понимается как социокультурный институт, основной функцией которого является мемориальная и просветительная²⁷. Цель библиотечного обслуживания видится в этом случае как *возвышение* читательских потребностей и максимально полное удовлетворение их.

Вместе с тем в просветительской концепции библиотечного обслуживания сохраняются и некоторые элементы консервативно-охранительной концепции читателя, в частности — стремление делить книги на «хорошие» и «плохие».

Социализирующая концепция библиотечного обслуживания основывается на теории социализации личности, сформулированной в XX в. как альтернатива теории воспитания. Суть теории социализации заключается в понимании того, что сегодня формирование личности идет не только в *педагогически организуемом пространстве*, например, в школе, но и в широкой слабо контролируемой социальной среде. Одним из социализирующих (то есть таких, которые могут оказать помощь личности при вхождении в общество, социум) институтов может стать библиотека. Она имеет для этого все возможности²⁸.

Социализирующая концепция библиотечного обслуживания рассматривает читателя как активного и полноправного участника процесса библиотечного обслуживания. Библиотекарь уважает его право на свободное, индивидуальное читательское развитие, на получение полной и доступной информации, организует общение с ним на основе принципов

профессиональной этики.

В рамках данной концепции библиотечное обслуживание осмысливается как деятельность, способствующая успешному вхождению личности в социум, средство «усиления» личности за счет обладания знанием, информацией по важнейшим проблемам социализации: формирование мировоззрения, выбор профессии и профессионального совершенствования, создание семьи и семейным проблемам и т. п.

Социализирующая концепция библиотечного обслуживания опирается, прежде всего, на либеральную концепцию читателя; кроме того, в ней можно увидеть элементы просветительской концепции, она тесным образом связана и с информационной концепцией библиотечного обслуживания, которая складывается на наших глазах.

Информационная концепция библиотечного обслуживания также опирается на либеральные ценности: свободу доступа к информации, свободу индивидуального развития, самооценку знания, информации и, разумеется, самооценку личности. Можно сказать, что в информационной концепции библиотечного обслуживания *либеральная концепция чтения* «помножилась» на современные информационные технологии. Сегодня информационные технологии рассматриваются как средство, помогающее освоению интеллектуального и эмоционального богатства, накопленного мировым сообществом, жизненного опыта поколений. Информационная концепция библиотечного обслуживания ориентирована на читателя, удовлетворение его читательских потребностей, создание наилучших, комфортных условий для его самореализации.

Читатель (пользователь) рассматривается в рамках этой концепции как активный участник процесса библиотечного обслуживания.

Очевидно, что в разных типах и видах библиотек наиболее ярко реализуется та или другая концепция библиотечного обслуживания.

Например, если для крупной научной библиотеки характерна информационная концепция библиотечного обслуживания, то для юношеской — социализирующая и т. п.

Анализ показывает, что для зарубежной, «западной», библиотеки, чья деятельность традиционно была построена на либеральной концепции читателя, сегодня также характерна *информационная концепция библиотечного обслуживания* с элементами просветительской и социализирующей концепций.

Следует сказать также, что в целом зарубежная библиотека не знала такого идеологического гнета, как российская (хотя библиотеки отдельных стран, таких как Германия, Испания, Хорватия, Италия и др., пережили период цензурных притеснений), в связи с чем национальное профессиональное сознание российских библиотекарей претерпело определенную деформацию, от которой сегодня с трудом освобождается.

1. 2. Цель, задачи и принципы современного библиотечного обслуживания в России и мировой практике

Понимание цели, задач и принципов какой-либо деятельности — важнейший залог ее успешности.

Цель, задачи и принципы библиотечного обслуживания определяются в зависимости от понимания роли библиотеки и господствующей в обществе концепции читателя, что, в свою очередь, обусловлено более общими политическими и идеологическими теориями, так как цели публичной библиотеки напрямую зависят от целей самого общества.

В условиях моноидеологического общества цель библиотечного обслуживания была подчинена общей идеологической доктрине государства и формулировалась весьма общо и не специфично для библиотеки как социального института. Так, в 1920-30-х гг. она формулировалась как «воспитание коммунистического мировоззрения»; в 1930-50-х гг. — как «воспитание идейно-нравственной личности», в 1960-80-х гг. — как «содействие всестороннему гармоническому развитию личности».

Очевидно, что поставленная таким образом цель выглядит излишне масштабной и ее достижение превосходит возможности библиотеки.

То же самое можно отметить и в отношении формулировки задач и принципов

библиотечного дела, которые формулировались, например, в предыдущих учебниках по данному курсу.

В настоящее время в условиях переходного периода развития государства определение цели библиотечного обслуживания стало одной из важнейших задач российского библиотечного сообщества.

Отказ от идеологической функции библиотеки и осознание сути библиотечного обслуживания как средства социализации личности через предоставляемую ей информацию позволяет сформулировать цель современного библиотечного обслуживания как предоставление пользователю широкой и полной информации, необходимой для решения его различных жизненных проблем, то есть способствующей социализации личности в современном обществе.

Такое понимание *цели* библиотечного обслуживания в полной мере отвечает специфической природе библиотеки как информационного института, а также ее социальной роли в обществе.

Следует отметить, что в зарубежной традиции вместо понятия «цель библиотечного обслуживания» широко используется термин «миссия библиотечного обслуживания».

Этот термин пришел из англоязычной профессиональной среды и в отечественном библиотековедении является сравнительно новым, хотя и довольно активно входит в лексику российских специалистов²⁹.

Само слово «миссия» (от лат. mission) имеет несколько значений, но в данном контексте более адекватно может быть переведено как «поручение».

В широком смысле миссия библиотеки понимается как «ответственное задание, поручение», данное обществом библиотеке как социальному институту. В узком смысле миссия библиотеки, библиотечного обслуживания понимается как ее стратегическая цель.

Сформулированная цель позволяет определить *задачи* библиотечного обслуживания, шаги, которые необходимо сделать для достижения цели:

— снижение барьеров (физических, интеллектуальных, технических, организационных, межличностных, финансовых) *доступности* получения пользователем необходимой ему информации и библиотечных услуг;

— постоянное изучение читательских и информационных интересов, запросов и потребностей пользователей с целью наиболее полного их удовлетворения;

29 Миссия публичных библиотек/ Гениева Е.Ю. Библиотека как центр межкультурной коммуникации. — М.: РОССПЭН, 2005. — 207 с — С. 108-122.

32

Теоретические и законодательные основы библиотечного обслуживания

— расширение номенклатуры и повышение уровня креативности предоставляемых пользователю услуг;

— содействие формированию культуры чтения и информационной культуры пользователей;

— продвижение чтения в нечитающие слои общества.

Очевидно, что поставленные задачи в полной мере отвечают как поставленной цели, так и сущности библиотечного обслуживания.

Решение каждой из них будет способствовать облегчению доступа к информационным ресурсам и расширению круга пользователей, способных применять их для достижения своих жизненных целей.

Определение принципов библиотечного обслуживания также базируется на понимании роли библиотеки в обществе в целом и цели библиотечного обслуживания, в частности. Их понимание также претерпело переосмысление. В последнем издании учебника «Библиотечное обслуживание» (1996 г.) они определяются, как: принцип конгруэнтности; принцип полноты и оперативности; принцип дифференцированного подхода к читателю; принцип комфортности обслуживания.

Сегодня *принципы* (от лат. «условия») библиотечного обслуживания могут быть уточнены и сформулированы следующим образом:

— принцип конгруэнтности библиотечного обслуживания;

- принцип толерантности и приоритета интересов личности пользователя;
- принцип диалогичности библиотечного обслуживания;
- принцип индивидуализации и специализации библиотечного обслуживания.

Такая формулировка принципов библиотечного обслуживания в российских библиотеках стала возможна лишь в последнее время, в условиях демократизации библиотечного дела, и сегодня она вполне отвечает общемировой практике.

Суть каждого из названных принципов нуждается в разъяснении.

Принцип конгруэнтности (от лат. congruens — соответствие, гармония) — важнейший принцип библиотечного обслуживания. Он означает, во-первых, соответствие библиотечного обслуживания (основных направлений, форм, методов, а также технических средств и т. д.) тем задачам, которые ставит перед собой общество, во-вторых, соответствие потребностям пользователей, и в-третьих — его соответствие уровню развития самой отрасли.

Принцип конгруэнтности требует также соотнесения основных параметров библиотечного обслуживания с деятельностью других социальных институтов: местным самоуправлением, СМИ и др.

Принцип толерантности и приоритета интересов личности пользователя означает, что вся работа библиотеки в целом и процесс библиотечного обслуживания в частности организуются в интересах личности, ориентированы на ее потребности и запросы. Это, однако, не означает, что библиотека только «идет за читателем». Нет, в ходе библиотечного обслуживания благодаря использованию широкой информационной базы читательский интерес может быть развит, углублен, расширен или, наоборот, свернут и т. п.

Данный принцип предполагает также внимательное, доброжелательное отношение к личности со стороны библиотечного персонала вне зависимости от национальности, вероисповедания, социального статуса, состояния здоровья и т. д. Выполнение этого принципа обеспечивает доступ к библиотечному обслуживанию людей с физическими недостатками, проблемами сенсорного восприятия, испытывающих трудности в обучении и др.

В зарубежных, прежде всего, американских и европейских библиотеках этот принцип выполняется неукоснительно.

Уважение к личности предполагает и соблюдение *принципа диалогичности библиотечного обслуживания*.

Диалог, общение (библиотекаря с читателем; читателя с читателем) — важнейшие элементы библиотечного обслуживания. Читателю, пользователю должна быть дана возможность не только получить информацию, но и оценить качество полученной услуги, обменяться мнением с другими пользователями и т. д. Диалогичность проявляется в насыщении библиотечного обслуживания формами работы, где пользователь выступает активным участником. Реализация этого принципа требует постоянного поиска новых форм библиотечного обслуживания. Особенно важно соблюдение данного принципа в отношении молодого читателя, остро реагирующего на нравоучение, прямолинейную дидактику, навязывание какой-либо информации или услуги и т. п.

В зарубежных библиотеках этот принцип соблюдается повсеместно.

У читателя всегда есть возможность высказать свое мнение. Так, например, в библиотеках Дании практикуются «доски вопросов и ответов читателям», где обсуждаются все проблемы, связанные с библиотечным обслуживанием. Практически во всех европейских странах библиотеки проводят время от времени анкетирование пользователей, где они могут выразить свое суждение о качестве библиотечного обслуживания и т. п.

Принцип индивидуализации и специализации библиотечного обслуживания предполагает, с одной стороны, учет индивидуальных особенностей пользователя, когда при выполнении его запроса учитывается и его прежняя «читательская (пользовательская) история», а с другой — развивающуюся тенденцию персонализированного обслуживания, которая определяется такими технологическими возможностями библиотеки, как предоставление персонального компьютера, смарткарт, магнитных карт и др.

Специализация библиотечного обслуживания проявляется в использовании таких специальных форм и услуг, необходимых «продвинутым» пользователям, как «интерактивные конференции», «виртуальная справка», «автоматическое оповещение», коммерческие программы и базы данных и т. д.

Этот принцип важен как при традиционном, так и при дистанционном обслуживании пользователя.

Принцип индивидуализации и специализации библиотечного обслуживания предполагает соблюдение *конфиденциальности* в отношении читательской деятельности пользователей, если она не противоречит закону.

Следует сказать, что в зарубежных библиотеках этот принцип активно реализуется. Роль библиотекарей в оказании помощи пользователям-специалистам: бизнесменам, управленцам, юристам, журналистам и т. д. при подборе лучших информационных источников растет. Многие библиотеки, особенно вузовские и научные (например, библиотека Университета г. Лестера, Англия) активно создают персонализированную операционную среду электронной библиотеки, отвечающую потребностям учебного процесса и непрерывного образования. Большинство публичных библиотек в европейских странах широко используют различные системы аутентификации пользователей.

Стоит сказать, что специализированное обслуживание предполагает соответственно специализированную подготовку библиотекарей.

Кроме вышеназванных можно выделить ряд *дидактических* принципов, выполнение которых усиливает эффект воздействия библиотечного обслуживания. Это:

- *принцип системного подхода в предоставлении информации пользователям;*
- *принцип наглядности библиотечного обслуживания;*
- *принцип комфортности библиотечного обслуживания.*

Принцип системного подхода зиждется на теории познания, утверждающей, что лишь систематизированная ин-

формация приводит к формированию знания. Таким образом, библиотечное обслуживание должно способствовать получению знания из разрозненной информации и стимулировать развитие системного мышления пользователя.

Принцип наглядности библиотечного обслуживания опирается на тот факт, что более 80% информации воспринимается человеком посредством зрения.

Соблюдение принципа наглядности обеспечивает большее усвоение, запоминание полученной информации. Изменение библиотечной среды в последнее время наполняет принцип наглядности новым содержанием: сегодня речь идет не только о демонстрации непосредственно книги, ее обложки и т. п., как это было раньше, но и об использовании виртуальных приемов (презентации, демонстрации и т. д.).

Принцип комфортности библиотечного обслуживания был сформулирован сравнительно недавно. Он отражает новую идеологию библиотечного обслуживания, в центре которого сегодня находится личность, пользователь. Удобство, комфортность доступа к информации сегодня на первом плане. Понятие комфорта многоаспектно. Оно предполагает и удобное, комфортное для пользователя, время работы библиотеки; и комфортность читальных залов (освещенность, простор, температурный режим, техническую оснащенность и т. п.); и комфортность атмосферы общения с библиотекарем; и комфорт (оперативность) получения максимально полной информации.

К сожалению, отечественная библиотека не всегда может реально следовать этому принципу из-за материальных проблем, но его важность признается всеми отечественными специалистами.

Большинство зарубежных библиотек, особенно публичных, отвечают этим требованиям в полной мере.

Следует отметить, прежде всего, что многие зарубежные библиотеки находятся в специально для них спроектированных зданиях, предусматривающих все необходимые гигиенические требования.

Разнообразные технические приспособления позволяют сократить до минимума временные потери при записи в библиотеку, обмене книг, получении заказанной информации и других технических процедурах.

Как правило, библиотеки, особенно учебные, разрешают читателям пользоваться собственными компьютерами, что является весьма комфортным.

Наконец, во многих библиотеках есть комнаты отдыха, игровые комнаты для детей, кафе и т. п., что делает посещение библиотеки комфортным.

Особое значение принцип комфортности приобретает в отношении к пользователям-инвалидам. В этом случае комфортность библиотечного обслуживания предполагает въездные пандусы, широкие дверные проемы, специальные лифты и туалеты.

В российских библиотеках осознание и реализация всех этих условий комфорта только начинается.

Кроме перечисленных принципов библиотечного обслуживания, которые, безусловно, будут эволюционировать по мере изменений, происходящих в жизни библиотек и в обществе в целом, при осуществлении библиотечного обслуживания необходимо опираться на фундаментальные положения (законы), сформулированные еще классиками библиотековедения (Ш. Ранганатаном, Дж. Шира, Н.А. Рубакиным):

- «Книги предназначены для использования»;
- «Библиотека — растущий организм»;
- «Каждому читателю — его книгу».

Сегодня они получают новое содержательное наполнение.

1. 3. Современная законодательная база осуществления библиотечного обслуживания.

- *Международные и национальные источники законодательства по проблемам библиотечного обслуживания.*
- *Документы международного уровня.*

Библиотека, как известно, — это часть общества. Ее деятельность регламентируется теми законами, которые приняты в стране.

Понятно, что политические, экономические, идеологические изменения, происшедшие в России в последние десятилетия, не могли не коснуться российских библиотек. В условиях формирующегося гражданского правового общества, одной из фундаментальных ценностей которого является свобода слова и информации, библиотеки перестают быть идеологическими учреждениями, как это было раньше, и приобретают новую миссию: они становятся одним из важнейших каналов, обеспечивающих свободный доступ читателя (пользователя) к информации.

Меняются все приоритеты деятельности библиотеки: теперь она ориентирована, прежде всего, на информационные и культурные потребности своих пользователей.

Поскольку благодаря развитию технических средств (Интернет и т. д.) информационное пространство стремительно становится единым мировым пространством, то и законы его использования становятся все более общими, то есть национальное законодательство в области использования информации в значительной мере ориентируется на международные нормы.

Это с полным основанием может быть отнесено и к библиотечной сфере, где полным ходом идет строительство законодательной базы. Действуют федеральные законы («О библиотечном деле», «Об обязательном экземпляре»), приняты «Манифест РБА о публичной библиотеке в России», «Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки в России» и др. документы. Значительную роль в этом процессе играет Российская библиотечная ассоциация (РБА) — профессиональная общественная организация, которая много делает для того, чтобы библиотечное дело России стало частью общего «европейского дома». Конечно, надо отдавать себе отчет, что не все положения международных документов подлежат копированию в национальных разработках, однако документы международного сообщества позволяют увидеть общий вектор движения, и именно это делает знакомство с ними обязательным для каждого специалиста.

Наиболее значительными документами как международного, так и российского уровня, определяющими развитие российской, прежде всего, публичной библиотеки, представляются следующие группы документов³⁰:

— Документы международных организаций (ООН, ЮНЕСКО, Совета Европы и т. п.), в которых заложены общие основы развития мирового сообщества, в том числе и мирового библиотечного дела;

— Документы международных организаций по развитию непосредственно информационно-библиотечной сферы;

— Национальные документы (проекты), определяющие как развитие информационной сферы в целом, так и основные приоритеты библиотечного обслуживания российских библиотек.

Среди документов первой группы особенное значение для библиотекарей имеют следующие:

— «Всеобщая декларация прав человека» (принята Генеральной Ассамблеей ООН 10 декабря 1948 г.);

— «Конвенция о защите прав человека и основных свобод» (принята Советом Европы в 1950 г., последняя редакция 1994 г.);

— «Европейская культурная конвенция» (принята Советом Европы в 1954 г.);

— «Декларация принципов международного культурного сотрудничества» (принята ООН, комиссией по вопросам образования, науки и культуры, 1966 г.);

— «Информационное общество: вызов Европе. Политическая декларация» (принята на организованной Советом Европы конференции в Салониках, 1997 г.);

— Программа ЮНЕСКО «Информация для всех» (2000 г.)

Все эти документы опираются на положение о правах человека, достоинстве личности, как на основную задачу, к решению которой должны стремиться все народы и все государства.

Основные права человека — свобода мысли, совести, религии, а также информации. Причем свобода информации предполагает как получение, так и ее распространение «любимыми средствами и независимо от государственных границ».

«Всеобщая декларация прав человека» и развивающая ее идеи «Конвенция о защите прав человека и основных свобод» видят в этих постулатах основу справедливости в мире.

Важнейшим правом личности полагается право на образование и участие в культурной жизни. Эти же позиции утверждает такой важный документ, как «Европейская культурная конвенция».

«Декларация принципов международного культурного сотрудничества», напоминая, что «мир должен основываться на интеллектуальной и нравственной солидарности человечества», утверждает, что к целям международного культурного сотрудничества относятся:

распространение знаний, развитие мирных отношений и дружбы между народами, содействие лучшему пониманию образа жизни каждого народа, обеспечение каждому человеку доступа к знаниям и возможности наслаждаться искусством и литературой всех народов и т. д. «Культурное сотрудничество является правом и долгом всех народов и стран, поэтому они должны делиться друг с другом знаниями и опытом... Культурное сотрудничество должно выявлять идеи и ценности, способствующие созданию обстановки дружбы и мира».

Для современного специалиста особенно большое значение имеют документы, принятые уже в наши дни: «Инфор-

41

Часть 1

мационное общество: вызов Европе. Политическая декларация» (1997 г.) и Программа ЮНЕСКО «Информация для всех» (2000 г.).

«Информационное общество: вызов Европе. Политическая декларация» — этот объемный документ, принятый министрами стран-участниц 5-й Европейской конференции по политике в отношении средств массовой информации, и представляет собой, в сущности, план мероприятий по развитию свободы выражения и доступа к информации на общеевропейском

уровне в условиях информационного общества.

Документ констатирует современное неустойчивое состояние информационного общества: бурное развитие информационных технологий, увеличение числа каналов, передающих информацию, особенно — специализированную, возникновение новых возможностей совмещения текста, изображения и звука, что ведет к созданию новых продуктов и услуг. Вместе с тем отмечается, что существует и определенная опасность того, что эти новые технологии и услуги могут быть использованы для причинения вреда и т. п. В связи с этим необходима некая разумная политика в этой области, соединение сил и средств многих стран в решении проблем, связанных с возникновением новой ситуации.

Авторы документа ставят перед мировым сообществом следующие задачи:

- эффективно фиксировать и анализировать развитие новых технологий, новых коммуникационных и информационных услуг;
- усилить работу, направленную на выработку общеевропейского подхода к пониманию «всеобщей доступности услуг», с учетом различных национальных и региональных условий;
- выработать необходимые меры по обучению населения использованию новых коммуникационных и информационных услуг;
- способствовать обмену информацией и опытом на европейском и глобальном уровне;

42

Теоретические и законодательные основы библиотечного обслуживания

- изучать случаи использования новых технологий для распространения насилия, нетерпимости, идеологических взглядов, противоречащих правам человека, уважению к личности и т. п., разработать юридические и иные способы борьбы с этим;
- постоянно следить за влиянием эволюции электронных технологий на международное законодательство в области защиты авторских и смежных прав.

Страны-участницы обязуются приложить все усилия, чтобы их национальное законодательство или административные нормы и правила, действующие в области новых технологий, а также новых коммуникационных и информационных услуг, обеспечивали соблюдение прав человека и уважение к демократическим ценностям, закрепленное в Европейской конвенции по правам человека и других документах совета Европы.

Программа ЮНЕСКО «Информация для всех» представляет собой, по сути дела, новую концепцию мировой информационной политики и содержит как одну из составляющих концепцию образования в информационном обществе. Этот документ в значительной степени корректирует предыдущие, заново расставляя акценты при анализе ситуации, учитывая ее новую степень осмысления и изменяющиеся условия развития общества.

Программа «Информация для всех» предлагает, в сущности, новую идеологию: ЮНЕСКО призвана содействовать принятию не глобального информационного общества, а *общества знаний*, так как «расширение лишь информационных потоков не является достаточным для того, чтобы можно было воспользоваться возможностями развития, которое становится доступным благодаря знанию».

Общество знаний, говорится в Программе, должно покоиться на прочном фундаменте приверженности правам человека и основным свободам, включая свободу выражения мнений. Оно должно обеспечивать всемерную реализацию права на образование и всех других культурных прав.

43

Часть 1

Доступ к знанию, являющийся общественным достоянием, должен быть самым широким.

Информация — как основа знания — должна отличаться высоким качеством, разнообразием и достоверностью. Чрезвычайно важно сохранение разнообразия культур и языков, формирование толерантного мышления.

Совершенно очевидна гуманитарная составляющая Программы: развитие информационных технологий должно сопровождаться изменением поведенческих установок.

Таким образом, становление общества знания предполагает решение трех основных проблем:

- 1) необходимость сохранения традиционного и создание цифрового культурного наследия;

сокращение «цифрового разрыва», неравенства в условиях развития;
2) гарантированность свободного потока информации и справедливости доступа к информации;
3) достижение международного консенсуса в отношении новых норм и принципов. Очевидно, что все перечисленные документы служат мощной основой для развития законодательной базы непосредственно в библиотечной сфере.

Во *вторую группу* документов можно включить следующие:

- «Манифест ЮНЕСКО о публичных библиотеках» (1994 г.);
- «Рекомендации по реформе библиотечного законодательства в Центральной Европе» (1994 г.);
- «Резолюция о роли библиотек в современном обществе» (1998 г.);
- «Руководящие принципы библиотечного законодательства и библиотечной политики в Европе» (1998 г.);
- «Проект рекомендаций по библиотечному законодательству в Европе» (Страсбург. 1999 г.);
- «Копенгагенская декларация о публичных библиотеках» (1999 г.);

44

Теоретические и законодательные основы библиотечного обслуживания

- «Заявление о библиотеках и интеллектуальной свободе» (1999 г.);
- «Профессиональные приоритеты ИФЛА» (2000 г.);
- «Манифест ИФЛА об Интернете» (2002 г.).
- Сюда же надо отнести и такой документ более «частного» характера, как «Манифест ИФЛА/ЮНЕСКО о школьных библиотеках» (1996 г.);

Кроме того, большую информацию дают доклады, подготовленные известными специалистами в данной области по заказу ИФЛА.

Важнейший основной документ, необходимый для понимания роли библиотеки в современном обществе, — «Манифест ЮНЕСКО о публичных библиотеках». В нем сформулирована «вера ЮНЕСКО в публичную библиотеку как активную силу в сфере образования, культуры и информации». ЮНЕСКО призывает центральные и местные органы власти оказывать поддержку публичным библиотекам, содействовать их деятельности. «Манифест ЮНЕСКО...» определяет функции публичной библиотеки, среди которых основными можно назвать следующие: привлечение к чтению, содействие образованию и самообразованию, развитию личности, приобщение к культурному наследию, предоставление муниципальной информации и обеспечение информационного обслуживания местных предприятий и т. п. «Манифест ЮНЕСКО о публичных библиотеках» утверждает принципиальную бесплатность публичных библиотек. Этот документ требует, чтобы публичная библиотека рассматривалась как обязательный компонент любого долгосрочного стратегического плана в области культуры, информационного обеспечения, развития грамотности и образования. Особо подчеркивается, что услуги публичных библиотек должны быть доступны всему населению, что сеть публичных библиотек должна строиться с учетом национальных, региональных, научных и специальных библиотек, а также библиотек школ, колледжей и университетов; необходимо также учитывать различия в потребностях

45

Часть 1

библиотечного обслуживания жителей сельской местности и городов.

В том же году (1994 г.) были приняты «Рекомендации по реформе библиотечного законодательства в Центральной Европе». Они были подготовлены в рамках конференции, организованной Советом Европы. Этот документ, опираясь, как и все последующие, на «Манифест ЮНЕСКО о публичных библиотеках», содержит в себе рекомендации по законодательству для национальных, университетских и публичных библиотек, сформулированные четко и кратко. Рассматривая публичные библиотеки как часть национальной библиотечной системы, авторы рекомендаций видят в публичной библиотеке важнейший местный информационный центр, предоставляющий свободный доступ ко всем

видам знаний и информации, способствующий развитию личности и общества.

Законодательство о публичных библиотеках должно, по мысли авторов документа, касаться следующих аспектов: материалы для свободного доступа; вопросы доступа услуг публичных библиотек; принципы предоставления библиотечных услуг; вопросы сотрудничества внутри библиотечной сети; права и обязанности пользователя; административный и юридический статус библиотеки; профессиональный уровень персонала; система финансирования библиотек. В завершение приводится перечень проблем, которые обязательно должны рассматриваться в связи с законодательством о публичных библиотеках:

- национальная информационная политика;
- национальная библиографическая система;
- статус национальной библиотеки;
- хранение обязательного экземпляра;
- подготовка квалифицированных библиотекарей;
- авторские права;
- право публичной (неподцензурной) выдачи материалов.

Подчеркивается необходимость разработки норм в следующих областях: каталогизация и классификация; библиотечные услуги; автоматизация и передача информации.

46

Теоретические и законодательные основы библиотечного обслуживания

Положения этого документа получили дальнейшее развитие: в 1998 г. Советом Европы были приняты «Руководящие принципы библиотечного законодательства и библиотечной политики в Европе». «Руководящие принципы...», опираясь на принятые ранее документы, подчеркивают необходимость согласованности законодательства в библиотечной сфере и в других областях; гармонизации библиотечного законодательства в разных странах; расширение библиотечного законодательства в связи с расширением деятельности библиотеки и др.

Основными «полями» библиотечного законодательства определяются:

- свобода выражения и свободный доступ к информации;
- роль библиотек в национальной книжной и информационной политике;
- библиотеки и интеллектуальная собственность;
- защита библиотечного наследия.

В этом документе определяются принципы подхода к решению сложных профессиональных проблем: к развитию фондов библиотек (предполагается, что оно должно основываться на независимом от любых политических, сектантских, коммерческих и др. влияний профессионального мнения библиотекаря); библиотечному обслуживанию культурных меньшинств и специфических читательских групп; взаимоотношению библиотек и государственной власти; подготовке профессионалов; юридическому статусу библиотек в области авторских прав и т. п.

Впервые в этом документе ставится задача сохранения библиотечного наследия, а также даются рекомендации в отношении сложных вопросов, связанных с проблемой реституции (то есть перемещения культурных ценностей в ходе военных действий и т. п.).

Нелишне заметить, что данный документ был подготовлен рабочей группой специалистов, куда вошел российский

47

Часть 1

Теоретические и законодательные основы библиотечного обслуживания

представитель — Е.Ю. Гениева, директор ВГБИЛ России, которая в то время была вице-президентом ИФЛА.

По своему статусу данные «Руководящие принципы...» носят рекомендательный характер. Они предназначены людям, отвечающим за национальную политику в области библиотечного дела и информации. Стоит сказать также, что этот документ стал одним из первых доступных всем в электронной форме.

23 февраля 1999 г. в Страсбурге был рассмотрен «Проект рекомендаций по библиотечному

законодательству в Европе», основные его положения следующие:

- библиотеки рассматриваются как важные и независимые учреждения в информационном обществе, способствующие охране культурного наследия;
- через библиотеки реализуется свободный и бесплатный доступ к информации, включая цифровую, имеющуюся в Интернете;
- библиотеки признаются организациями, выполняющими общественную функцию обеспечения свободного доступа к информации. Поэтому на них распространяются исключения из авторского права в отношении всех материалов (печатных, цифровых и др.);
- копирование в библиотеках для личного пользования или обучения не нарушает авторского права.

«Копенгагенская декларация о публичных библиотеках» была принята в 1999 г. в поддержку «Манифеста ЮНЕСКО о публичных библиотеках» и др. документов, посвященных развитию библиотек, видными политическими деятелями из 31 страны Европы. Этот документ фиксирует роль библиотеки в совершенствовании демократии; в экономическом и социальном развитии; формальном и неформальном обучении; поддержании культурного и языкового разнообразия, в формировании толерантности, а также видит в ней значительную общественную силу. Одной из важнейших

48

задач авторы документа считают лоббирование в Европарламенте в целях обеспечения высокого социального статуса публичных библиотек как в настоящее время, так и в будущем. Необходимо также помогать гражданам осознать и получить возможность полностью использовать все ресурсы публичных библиотек.

Более подробно эти положения были развернуты в «Резолюции о роли библиотек в современном обществе», документе, принятом Европарламентом. Здесь также говорится об уникальной роли публичной библиотеки в современном обществе, причем приводятся данные о том, что библиотечные услуги составляют примерно 0,4% общего национального продукта стран-членов Европейского союза, о том, что около 240 тысяч квалифицированных библиотечных работников обеспечивают пользователям доступ к информации, помогающей решать жизненные и житейские проблемы, связанные с образованием, сохранением родного языка и культуры, развитием личности и т. д.

В данном документе подробно рассматриваются такие конкретные, актуальные для сегодняшнего дня проблемы, как создание «вечной», бескислотной бумаги, объединение европейских библиотек в единую сеть, о переводе культурного наследия в электронную форму и др.

Документ рекомендует странам — членам Европарламента сделать все, чтобы библиотеки могли играть активную роль в обеспечении доступа к информации: снабдить библиотеки необходимым оборудованием, средствами связи и т. п., решить вопрос об авторских правах так, чтобы гармонизировать права пользователей, в том числе — и библиотек.

«Заявление о библиотеках и интеллектуальной свободе» было принято ИФЛА в 1999 г. В этом документе еще раз постулируется неотъемлемое право человека на доступ ко всем проявлениям знаний, творческой мысли и актуальной деятельности. ИФЛА подтверждает роль библиотек, как

49

Часть 1

«ворот, открывающих доступ к знанию, мысли и культуре», их огромный вклад в развитие и поддержание интеллектуальной свободы и демократических ценностей.

Эти положения получили развитие в документе «Профессиональные приоритеты ИФЛА», подготовленном Профессиональным бюро ИФЛА и принятом в 2000 г., который очерчивает круг вопросов профессиональной ответственности ИФЛА. Таких приоритетов — одиннадцать.

Среди них:

- *поддержка библиотечного дела* — ИФЛА выступает международным защитником библиотечного дела перед лицом государств, содействуя пониманию и реализации жизненно

важной роли библиотек в электронную эру;

— *защита принципов свободы информации* — ИФЛА считает, что библиотека играет ключевую роль в обеспечении прав личности на знание и свободу выражения. ИФЛА поддерживает эту роль, защищая возможность библиотек приобретать, организовывать, сохранять и предоставлять самые разнообразные материалы, отражая плюрализм и разнообразие в обществе, защищая возможность библиотек гарантировать отбор и предоставление материалов и услуг на основе профессиональных принципов, а не политических, моральных или религиозных взглядов отдельных лиц или правительств. ИФЛА считает, что свободная библиотека есть залог свободного, демократического общества;

— *содействие развитию грамотности, чтения и непрерывного образования* — многие программы ИФЛА помогают библиотекам мира разрабатывать национальные проекты, направленные на решение проблем всеобщей грамотности, привлечения к чтению, формирования информационной культуры и непрерывного образования;

— *обеспечение свободного и открытого доступа к информации* — ИФЛА поддерживает программы развития информационного доступа, способствующие смягчению разрыва между информационно богатыми и информационно бедными;

50

Теоретические и законодательные основы библиотечного обслуживания

— *охрана прав интеллектуальной собственности библиотек и авторов* — ИФЛА выполняет двойную обязанность — перед производителями интеллектуальной собственности и перед библиотеками как представителями пользователей информации. ИФЛА ведет работу по согласованию прав интеллектуальной собственности и правом на всеобщий доступ к информации, привлекая к этой работе издателей, органы стандартизации и т. п.;

— *развитие коллективных ресурсов* — ИФЛА выступает как защитник коллективной информации независимо от государственных границ. ИФЛА ведет работу по развитию коллективных ресурсов путем поддержки традиционной выдачи и доставки документов и библиографической информации и содействует развитию виртуальных библиотек с доступом к фондам без различия географических или государственных границ;

— *сохранение интеллектуального наследия* — ИФЛА ведет работу по установлению региональных, национальных и международных приоритетов и применению высших достижений науки для выполнения этой обязанности;

— *профессиональная подготовка* — ИФЛА поддерживает все виды профессионального образования в области библиотековедения и информатики, а также формы образования в системе повышения квалификации;

— *пропаганда норм, стандартов и методических рекомендаций* — ИФЛА ведет их разработку и пропаганду для библиотек всего мира, особенно в области электронных коммуникаций, где их соблюдение определяет экономическую эффективность обмена информацией;

— *поддержка инфраструктуры библиотечных ассоциаций* — ИФЛА поддерживает развитие профессиональных ассоциаций как средство для реализаций целей ИФЛА на международном уровне;

— *представление интересов библиотек на рынке технологий* — ИФЛА выступает международным представителем библиотек и их пользователей. Она представляет как

51

Часть 1

сложные интересы библиотек высоких технологий, так и практические соображения традиционных пользователей.

Принятый 1 мая 2002 г. «Манифест ИФЛА об Интернете» содержит основные положения, определяющие права библиотек и правила использования ресурсов Интернета пользователями библиотеки:

— *интеллектуальная свобода* — это право каждого человека, она является основой демократии. Интеллектуальная свобода лежит в основе библиотечной деятельности;

- обеспечение свободного доступа к информации — главная обязанность библиотечной профессии;
- препятствия на пути информационного потока должны быть устранены. Особенно те из них, которые содействуют распространению неравенства, нищеты и отчаяния;
- библиотекари должны предоставлять информацию и ресурсы пользователям, обучая их качественным и эффективным навыкам работы с Интернетом и электронной информацией. Как и в случае с основными услугами библиотеки, доступ в Интернет в библиотеках должен быть бесплатным.

ИФЛА призывает к расширению доступности Интернета.

Особое внимание надо обратить на «Манифест ИФЛА/ ЮНЕСКО о школьных библиотеках», который был принят в 1996 г., вскоре после принятия «Манифеста публичной библиотеки» (1994 г.). Оба эти документа тесно связаны. В соответствии с принципами, изложенными в «Манифесте публичной библиотеки», школьная библиотека является частью более широкой библиотечно-информационной системы и должна развиваться, опираясь на общие профессиональные ценности — свободный доступ к информации и интеллектуальную свободу. Школьная библиотека определяется как важный партнер в местной, региональной и национальной библиотечно-информационной системе. Так

52

Теоретические и законодательные основы библиотечного обслуживания

же, как публичная библиотека, школьная библиотека должна быть бесплатной.

«Манифест ИФЛА/ЮНЕСКО о школьных библиотеках» определяет уникальные задачи школьной библиотеки, которые должны признаваться и соблюдаться вне зависимости от того, использует ли школьная библиотека свои ресурсы (помещение, оборудование) самостоятельно или совместно с библиотекой другого типа, например, публичной.

Основными задачами школьной библиотеки могут быть названы следующие: развивать и поддерживать в детях привычку и радость чтения и учения; побуждать к использованию информации вне зависимости от вида, формата и носителя; организовывать мероприятия, воспитывающие культурное и социальное самосознание, а также способствующие эмоциональному развитию школьников; пропагандировать чтение как внутри школы, так и за ее пределами.

Сложность и многообразие задач, поставленных перед школьной библиотекой, заставляет предъявлять высокие требования к школьному библиотекарю: он должен обладать многими знаниями как в области библиотечного дела и информационных ресурсов, так и в области методики образования, возрастной психологии и т. п.

«Манифест ИФЛА/ЮНЕСКО о школьных библиотеках» призывает правительства стран пропагандировать сформулированные в нем идеи через систему как профессионального образования учителей и библиотекарей, так и через систему повышения квалификации. Изучение всех названных документов показывает, что один из наиболее существенных для развития библиотек в современном обществе — это вопрос свободы выражения и свободного доступа к информации. Именно этот вопрос наиболее часто дискутируется, подвергается сомнению, требованиям о пересмотре позиций, особенно под давлением обстоятельств, таких, например, как «одиннадцатое сентября» в США, терактов в России, Иране и т. п.

53

Часть 1

В докладе одного из ведущих специалистов в этой области Пола Старжеса (Великобритания), представленном на заседании Комитета по культуре Совета Европы (1998 г.), детально рассматриваются все аспекты этой проблемы.

Автор исследует историю вопроса, анализирует общественные опасения, связанные с распространением информации непристойного характера, оскорбительной информации, информации по таким опасным темам, как наркотики, оружие и т. п.

В докладе показано, что данная дискуссия далеко не закончена. Она вовлекает в себя правительства, правоохранительные и правоприменительные органы, политические организации, церковь, СМИ, корпорации производителей программных продуктов и организации, их предоставляющие, библиотечное сообщество и др. В первую очередь стрелы

направлены против Интернета.

Автор подробно анализирует положение и предлагаемое законодательство, системы регулирования в области правил размещения в Интернете и использования информации сексуального, оскорбительного характера, по темам, представляющим общественную опасность (наркотики, оружие и т. д.), существующие в США, Европейском союзе, отдельных европейских государствах и в странах Азии.

В материалах доклада подробно описывается дискуссия по поводу фильтрации информации в Интернете, которая представляется для одной из сторон желательным выходом. Автор доклада на основании изучения результатов многих исследований приходит к выводу о том, что ни фильтрация в целях рекомендации, ни фильтрация в целях блокирования информации не решает проблемы. Более того, все фильтры в какой-то степени выходили за рамки предназначенной им роли барьера, предотвращающего случайный или намеренный доступ к материалам, носящим оскорбительный или непристойный характер, и в действительности препятствовали поиску абсолютно законной и полезной информации.

54

Теоретические и законодательные основы библиотечного обслуживания

Автор приходит к выводу о том, что только этический подход может способствовать формированию представления об Интернете как о положительном факторе развития общества, а не угрозе ему.

Автор приводит известные правила «сетового этикета», который базируется на десяти принципах:

1. Помни о человеке.
2. Во время коммуникации в режиме онлайн придерживайся тех же правил поведения, что и в реальной жизни.
3. Знай, в каком месте сетевого компьютерного пространства ты находишься.
4. Уважай чужое время и пропускную способность.
5. Будь вежлив при общении в режиме онлайн.
6. Делись специальными знаниями.
7. Не выплескивай эмоции.
8. Уважай частную жизнь других людей.
9. Не пользуйся своими возможностями в дурных целях. 10. Прощай чужие ошибки.

Таким образом, речь идет о необходимости саморегулирования в Интернете как о единственной реальной возможности снижения его отрицательного влияния.

Следует сказать, что Американская библиотечная ассоциация (ALA) жестко выражает приверженность свободам, декларированным в Конституции США, которые должны распространяться на всех людей (для детей предусмотрен контроль со стороны родителей). Интернет трактуется как аналог библиотеки, и потому принципы, применяющиеся в библиотечном деле, естественным образом переносятся на доступ в Интернет, организованный в библиотеках.

Общие выводы, которые делает докладчик, весьма знаменательны:

Безусловно, что общественная обеспокоенность характером некоторых материалов, доступных в Интернете, имеет реальные причины. Однако такая же обеспокоенность

55

Часть I

высказывается и в адрес печатных материалов, теле- и радиопрограмм и т. д.

Существует три подхода к решению данной проблемы:

- законодательный;
- применение фильтрации;
- саморегулирование.

Поскольку законодательный подход трудноосуществим, хотя бы потому, что сетевая среда меняется слишком быстро, а фильтрация не может быть полностью приемлемым подходом как с точки зрения соблюдения принципов свободы информации, так и с технической стороны, то саморегулирование сетей и их содержимого на основании этических принципов — лучший способ обеспечения доверия в коммуникационной среде.

Таким образом, на международном уровне практически сложился «пакет документов», определяющий деятельность современной библиотеки (публичной, школьной и, в известной степени, электронной). Основными профессиональными ценностями признаются уважение к пользователю, свобода доступа к информационным ресурсам, профессиональная этика. Эти документы послужили той базой, на которую ориентировались российские специалисты. В третью — «национальную» группу документов входят документы и проекты документов, определяющие как развитие информационной сферы в целом, так и основные приоритеты библиотечного обслуживания российских библиотек.

Это:

- Закон «О библиотечном деле» (1994 г.);
- «Кодекс этики российского библиотекаря» (1999 г.);
- «Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки» (2001 г.);
- «Манифест РБА о публичной библиотеке в России» (2003 г.);

56

— «Концепция библиотечного обслуживания детей в России» (проект).

«Кодекс этики российского библиотекаря» был первым документом, принятым новой профессиональной организацией, возникшей под влиянием демократических преобразований в нашей стране — Российской Библиотечной Ассоциацией.

Вслед за Федеральным Законом «О библиотечном деле» (1994), определившим новые *правовые основы* библиотечного дела в России, «Кодекс профессиональной этики российского библиотекаря» заложил новые *морально-нравственные основы* библиотечной деятельности.

«Кодекс...» включает в себя одиннадцать положений, в которых даны профессиональные этические нормы деятельности библиотекаря.

«Кодекс...» (впервые) утверждает интересы и потребности пользователя как профессиональный приоритет библиотекаря. Этот документ рассматривает свободный доступ к информации как неотъемлемое право личности, видит важнейшей задачей библиотекаря обеспечение получения полной и оперативной информации, призывает строить отношения с пользователем на основе уважения к личности и ее информационным потребностям. «Кодекс...» говорит о недопустимости цензуры библиотечных материалов, о необходимости соблюдения конфиденциальности в отношении информационных запросов пользователей (если это не противоречит закону). В этом документе указана необходимость признания библиотеками авторских прав на интеллектуальную собственность и невозможность использования в своих фондах контрафактной продукции.

Впервые в российской традиции «Кодекс...» регламентирует профессиональные отношения библиотекаря и пользователя; библиотекаря и общества; а также взаимоотношения в библиотечном коллективе. Хотя этот документ не имеет характера обязательного, юридического, вместе с тем, Рос-

57

Часть 1

сийская библиотечная ассоциация настоятельно рекомендует его к исполнению.

Стоит сказать, что разработка «Кодекса профессиональной этики российского библиотекаря» велась на протяжении нескольких лет исследовательским коллективом под руководством доктора педагогических наук, профессора Ю.П. Мелентьевой. При подготовке этого документа большую роль сыграл Ю.А. Шрейдер, замечательный современный российский философ. «Кодекс...» многократно обсуждался в широкой профессиональной аудитории, на страницах профессиональной печати. Далеко не все приняли положения «Кодекса...».

Существовал ряд специалистов (прежде всего теоретиков старой закалки), которые весьма агрессивно протестовали против основных положений «Кодекса...»: о праве доступа к информации, об отмене цензуры библиотечных материалов и т. п. В целом же профессиональная среда оценила «Кодекс...» весьма высоко¹¹, что отражено и в материалах сессий РБА.

Значение «Кодекса...» состоит еще и в том, что с него началось создание совершенно *нового типа нормативных документов — профессиональных стандартов*, разрабатываемых и принимаемых библиотечным сообществом во главе с Российской библиотечной ассоциацией. Вслед за «Кодексом профессиональной этики российского библиотекаря» появились на свет «Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки» (2001 г.) и «Манифест РБА о публичной библиотеке» (2003 г.).

Во всех трех названных документах нашли отражение глубокие изменения, которые произошли в деятельности публичных библиотек России за последние 10-15 лет. Они построены на общих идейных позициях, отражающих представления самого библиотечного сообщества о современной публичной библиотеке и путях ее развития. Приведем некоторые цитаты из названных документов.

31 *Ὁδὸς εἰς Ἐ.Ἀ. Ἐἰσαγγελίῃ ὑδὲ ἐς καθόλου ἀξιῶν ἡδονῆς: Ἀπόδοσθ. ἀεὶ ἢ. ἰὰ ἡνὲν. ἡδ. ἐὰν. ἰὰ. ἰὰ. ἰὰ. — Ἰ. 2005. 58*

Теоретические и законодательные основы библиотечного обслуживания

Федеральный Закон «О библиотечном деле»: «Библиотеки гарантируют 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».

«Кодекс профессиональной этики российского библиотекаря»: «Библиотекарь:

— рассматривает *свободный доступ к информации* как неотъемлемое право личности, — противостоит ограничению доступа к библиотечным материалам и не допускает самовольного изъятия и необоснованного отказа (цензуры) на запрашиваемые материалы, — *строит свои отношения с пользователями на основе уважения к личности и ее информационным потребностям*».

«Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки»: «*Обеспечение свободного доступа граждан к информации, знаниям, культуре* является основной задачей публичной библиотеки».

«Манифест РБА о публичной библиотеке»: «Публичная библиотека реализует право личности на свободный доступ к информации, знаниям, культуре и идеям во имя осуществления ее демократических гражданских прав на активное участие в жизни общества.

Свою важнейшую задачу публичная библиотека видит в обеспечении пользователям свободного и возможно полного доступа к информации, знаниям, идеям, культурным ценностям».

Особенный интерес представляет такой документ, как «Концепция библиотечного обслуживания детей в России» (проект).

Этот документ с совершенно новых, современных позиций рассматривает задачи библиотек по отношению к ребенку. Дети рассматриваются как самая большая жизненная

Часть 1

ценность, как группа пользователей библиотеки со своими возрастными, психологическими и другими особенностями. Документ призывает обеспечивать специализированное обслуживание детей, обеспечивающее их культурное, интеллектуальное и социальное развитие. Особую заботу необходимо проявлять к детям «с особыми потребностями» (инвалидам, социально неблагополучным и т. д.).

В качестве миссии библиотеки, обслуживающей ребенка (детской, школьной и др.), признается создание развивающей среды, обеспечение равного доступа к информации, помощь в социализации личности.

«Концепция библиотечного обслуживания детей в России» анализирует различные модели библиотечного обслуживания детей, пути и методы развития этих библиотек.

Очевидно, что этот документ стоит на тех же профессиональных позициях, что и перечисленные выше.

Таким образом, анализ показывает, что документы последних лет, принятые российским

библиотечным сообществом, постулируют те же профессиональные ценности, что и их зарубежные аналоги.

Процесс законотворчества неостановим. Информацию о состоянии нормативно-правового обеспечения деятельности библиотек, о новых законодательных инициативах в области библиотечного дела в целом и библиотечного обслуживания в частности можно найти в специальных изданиях³², а также на электронных сайтах ЮНЕСКО, ИФЛА, ALA (Американской библиотечной ассоциации), РБА (Российской библиотечной ассоциации), Министерства культуры РФ.

Кузьмин Е.И., Фирсов В.Р. Нормативно-правовое обеспечение деятельности библиотек в зарубежных странах. — М.: Либерея, 2003. —

60

Часть 2

Библиотечное обслуживание как социокультурный процесс.

Читатель и библиотекарь как его активные участники

Понимание библиотечного обслуживания как социокультурной деятельности связано с осознанием того факта, что библиотека как социальный институт обязана не только собирать и хранить знания (теперь и информацию), но и *передать* их от поколения к поколению, от человека к человеку. Таким образом, библиотечное обслуживание помогает удовлетворять духовные, культурные, образовательные, информационные потребности человека (читателя, пользователя), что закономерно ставит библиотеку в ряд других институтов межкультурной и социальной коммуникации.

Процесс библиотечного обслуживания предполагает взаимодействие его участников — библиотекаря и читателя. Эффективность организации этого процесса требует изучения как читателей, потребности которых изменяются в связи с экономическими и культурными переменами, происходящими в стране и мире; так и профессиональных

61

Часть 2

качеств библиотекаря. Такое явление как библиотечное общение, также нуждается в изучении.

2.1. Читатель (пользователь) как участник процесса библиотечного обслуживания

— *Изучение читателя как общемировая профессиональная проблема.*

— *Из истории изучения читателя в России.*

— *Социологические и психологические аспекты изучения читателя.*

— *Методика изучения читателей.*

— *Современная ситуация чтения в России и мире: основные проблемы. Проблемы глобализации чтения. Типичные черты нового «электронного читателя».*

Не возникает сомнений в том, что наука о чтении возникла значительно позже, чем появился ее предмет, что, впрочем, вполне характерно и для других наук. Если первые сведения о чтении мы можем найти уже в источниках, относящихся ко времени античности, то первые работы, посвященные изучению, анализу чтения как личностного или социального явления появляются только в начале XIX в.

Сегодня изучение чтения с целью более глубокого понимания интересов и потребностей читателя, пользователя библиотеки и, следовательно, более эффективного его обслуживания характерно для библиотечной сферы практически всех стран.

Однако пристальность внимания к проблемам чтения, направленность изучения интересов читателей, организация исследований, их методика и т. п. тесно связаны с общей ситуацией и традициями в культуре, образовании, экономике, политике каждой страны. Таким образом, опыт в области изучения чтения у разных стран различен.

Как правило, в зависимости от многих экономических, **62**

Библиотечное обслуживание как социокультурный процесс

политических, культурных и других условий, определяющих развитие каждой страны, потребность в изучении чтения, читателя формировалась раньше или позже³³. В

европейских странах, прежде всего в Германии, Франции, в силу их развитой книжной культуры и в целом высокой культурной традиции, исследования чтения начались гораздо раньше, чем в Америке, где первые исследования в этой области относятся к 1920-30-м гг. Анализ литературы показывает, однако, что в России, несмотря на сложности ее развития, к осознанию важности этой проблемы пришли довольно рано.

Как известно, появление читателей на Руси было связано с образованием древнерусского государства и утверждением христианской веры. Первые «книжники» появились в киевской Руси в XI в. Само же понятие «читатель» в русском литературном языке возникло только в XVII в.³⁴

Исследования показывают, что *изучать* читателя (чтение) в России стали с начала XIX в., когда основной круг читающей публики сформировался³⁵. Уже в первые годы существования Императорской публичной библиотеки по инициативе ее директора А.Н. Оленина были начаты первые в России социологические исследования чтения, результаты которых нашли отражение в отчете Библиотеки за 1817 г. Таким образом, прав был Н.А. Рубакин, когда отмечал, что «как это ни странно, но экспериментальное изучение читательства началось у нас в России гораздо раньше, чем за границей»³⁶.

СПб., 2000.—352с. Reading in the West.

зарубежных странах

пах

33 Володин Б.Ф. Всемирная история библиотек

См. также G.Cavallo and R.Chartier. A I [istoi Politi Press, 1999. — 478 с

О современной ситуации изучения чтения см. ниже.

Самарин А.Ю. Читатель в России во второй половине XVIII в. (по спискам подписчиков) — М.: Изд-во МГУП. 2000. — 287 с.

См. Ванеев А.Н. Становление петербургской школы библиотековедения// История библиотек. Вып. 5. —СПб., 2004.

сии. — М.: Ли-

■С. 23. (РНБ).

63

Часть 2

Характерно, что в интересе к изучению чтения в России тесно переплелись две тенденции: просветительская, обусловленная традициями русской либеральной интеллигенции; и позже — пропагандистская, связанная с зарождающимся революционным движением и с необходимостью революционной пропаганды среди так называемой «массы», то есть низших слоев общества (крестьян, рабочих, ремесленников).

Первыми исследователями чтения были не столько библиотекари, так как профессиональное сообщество тогда только складывалась, сколько писатели, педагоги-просветители, статистики, а затем — народники, революционеры-демократы и др.³⁷.

Одним из первых к изучению народного чтения обратился великий русский писатель Л.Н. Толстой. В конце 1850-х — начале 60-х гг. он собирал с помощью учителей начальных школ сведения о народном читателе по специальной программе, напечатанной в журнале «Ясная Поляна».

В 1870-80-е гг. видный педагог и организатор народных школ Н.А. Корф изучал доступность книг крестьянам, их читательские интересы, мнения о литературе.

Его опыт, методика исследования широко использовалась в Харьковской женской воскресной школе, при которой функционировал кружок Х.Д. Алчевской. Преподавательницы, входившие в кружок, изучали чтение женщин-работниц, вели беседы с читателями о прочитанном, проводили сеансы громкого чтения и т. п.

На основе многолетнего наблюдения, анализа записей в дневниках учительниц, изучения отзывов читательниц о книгах был издан трехтомный указатель «Что читать народу?» (1884-1906 гг.), где представлен рекомендованный перечень книг для народного и детского чтения. Следует сказать, что этот труд был весьма высоко оценен: он получил малую золотую медаль на Первой Всемирной выставке в Париже в 1900 г.!

¹ Этот период подробно рассмотрен в книге Банк Б.В. Изучение читателя в России (XIX в.) — М.: Книга. 1969. — 262 с.

64

Библиотечное обслуживание как социокультурный процесс

Позже к опыту Х.Д. Алчевской обращались многие.

В 70-е годы XIX в. в целях изучения народных настроений предпринималось так называемое «хождение в народ». «Народники» изучали все проявления народной жизни, в том числе и чтение крестьян.

При этом использовали такие методы, как беседа (с покупателями, офенями), наблюдение за покупателями в книжных лавках, на ярмарках, в крестьянских домах.

Так, изучением культурного уровня и читательских интересов крестьянства в Тверской губернии занимался мировой судья А.П. Мичурин. Он по своей инициативе провел перепись имевшихся у крестьян книг, ознакомился с местной книжной торговлей. Свои наблюдения А. П. Мичурин обобщил и опубликовал в 1881 г.

Читателя-крестьянина изучали исследователи Л.И. Ша-ховский, А. С. Пругавин, В. И. Орлов, основатель земской статистики³⁸, а также некоторые комитеты и общества распространения грамотности в народе. Аналогичные исследования проводились не только в центральных районах России, но и в Западной Сибири, на территории нынешнего Алтая: сосланные сюда «политические» внесли свою лепту в изучение народного чтения.

В библиотеках (частных, публичных, губернских, уездных) изучение читателей главным образом осуществлялось путем учета статистических сведений об их составе, посещаемости, затребованных и выданных изданиях.

В целом методика их исследований была весьма несовершенной, и этот период современные ученые называют *протосоциологическим*³⁴, отмечая в то же время, что эти

Мелентьева Ю.П. Социологические исследования чтения российского крестьянства (XIX—XX вв.)// Крестьяноведение. Теория. История. Современность. Ученые записки. — М., 1999. — С. 254-272.

Трофимова Р.А. Протосоциологический анализ дореволюционной читательской публики в России// Место и роль библиотеки в инфраструктуре образовательного пространства: Сибирь и Дальний Восток. — Новосибирск, 2003. — С. 165-172. — 197 с.

65

Часть 2

исследования сыграли особую роль в становлении библиотечной социологии.

Наибольший вклад в изучение читателей в России XIX в. внес Н.А. Рубакин, (1862-1946).

Видный библиограф, библиотековед, книговед, социолог, публицист, популяризатор научных знаний, организатор и теоретик самообразования централизованно изучал читателей по специально разработанной программе.

В его основной работе по данной проблеме — «Этюды о русской читающей публике» (1895 г.), — нашла отражение характеристика чтения различных слоев общества. В этом исследовании впервые сделана попытка социологического подхода к анализу чтения, то есть увязки качественных и количественных характеристик чтения с социальным статусом читателя, условиями его жизни.

Следует сказать, что в странах Европы в конце прошлого века научное изучение чтения привлекло внимание в основном педагогов и осуществлялось, как правило, в университетах. Исследования были посвящены проблемам психологии чтения, восприятия и понимания текста. Поэтому европейским исследователям оказался весьма близок опыт Н.А. Рубакина, который с 1907 г. жил в Швейцарии, где, как известно, и создал Международный институт библиопсихологии и пропаганды книги⁴⁰.

После 1917 г. изучение настроений народа, в том числе и его чтения, стало государственной задачей. Основными организаторами исследований стали библиотеки.

Изучались читательские интересы крестьян, молодых рабочих, красноармейцев и т. д.

В 1925 г. при Народном комиссариате просвещения (Нарком-просе) для руководства делом изучения читателей была создана комиссия, в которую входили Н.К. Крупская и М.А. Смушкова.

Современным продолжателем традиции Н.А. Рубакина является, в известной степени, знаменитый романист и ученый Умберто Эко. См. Эко У. Роль читателя. Исследования по семиотике текста — М : Изд-во РГГУ, 2005. — 502 с.

66

Библиотечное обслуживание как социокультурный процесс

Комиссия стремилась придать изучению читателей планомерный, регулярный характер, организовав исследования в Московской, Ленинградской, Нижегородской и других губерниях.

Изучение читателей проводили не только библиотеки, но и издательства, редакции газет и журналов, книжные магазины и т. д.

Один из наиболее интересных опытов изучения крестьянского читателя был проведен в начале 1930-х гг. Учитель А.М. Топоров в сельской коммуне «Майское утро» Западно-Сибирского (ныне Алтайского) края на протяжении многих лет вел записи мнений крестьян о прочитанных книгах. В 1930 г. он опубликовал книгу «Крестьяне о писателях». Эта книга заслужила горячее одобрение А.М. Горького.

В этот же период проводились исследования чтения крестьян и других групп населения Московской, Курской, Калининградской областей, Азовского, Черноморского краев.

На основе полученных данных в значительной мере формировался и осуществлялся выпуск литературы для деревни, для массового читателя.

В 1930-х гг. в России начали разрабатываться теоретические и методические основы изучения читателей: вопросы психологии чтения и читателя, библиотечной психологии, а также вопросы эффективности применения тех или иных методов изучения читателей (работы Д.А. Валика, С.А. Вальдгардта, А.Я. Виленкина, А.А. Гайворовского, П.И. Гурова, А.А. Покровского, ЯМ. Шафира и др.

Однако, к сожалению, эти исследования не были поддержаны в полной мере. В стране устанавливался тоталитарный режим, при котором изучение общественного мнения, в том числе по поводу прочитанных книг, не поощрялось. Более того, многие из исследователей этой проблематики подверглись репрессиям.

Ситуация чтения в советский период развития страны глубоко проанализирована в книге Е. Добренко «Формовка советского читателя»⁴¹.

67

Часть 2

Возвращение к исследованиям чтения было осуществлено только в годы «оттепели» — в 60-е гг. XX в.

Для этого периода, в отличие от предыдущих, характерно проведение централизованных крупномасштабных исследований. Необходимо отметить широту программы исследований тех лет: изучалось чтение основных социальных групп (рабочих, молодежи, специалистов, крестьянства); библиотечное и небиблотечное чтение; место чтения в структуре свободного времени, а позже — место книги и библиотеки среди аудиовизуальных каналов информации и т. д. В ходе изучения использовался не один-два, как в исследованиях 1920-30-х, гг., а комплекс методов (опрос, эксперимент, наблюдение, анализ документации и др.).

Основным разработчиком и организатором исследований этих лет стал Сектор социологии Государственной библиотеки СССР им. В.И. Ленина (ныне Российская государственная библиотека — РГБ). Был разработан масштабный проект «Книга и чтение в жизни советского общества», в рамках которого были проведены исследования «Советский читатель» (монография вышла в 1968 г.), «Книга и чтение в жизни небольших городов» (1973 г.), «Книга и чтение в жизни советского села» (1978 г.), «Советский рабочий — читатель» (1980 г.).

Эти исследования дали широкую картину чтения в нашей стране. Были изучены читательские интересы и предпочтения молодежи (рабочей и студенческой), детей, школьников, специалистов (учителей, инженеров и др.) Изучались приобщенность к чтению художественной литературы, содержание чтения, популярные авторы.

В этих исследованиях ставился вопрос о соотношении читающей и нечитающей публики; изучались особенности чтения общественно-политической, естественно-научной и технической, художественной литературы, выявлялись мотивы чтения, критерии оценки прочитанного.

Впервые в нашей стране изучалась роль библиотеки и ее соотношение с прессой, радио, телевидением в организации

68

Библиотечное обслуживание как социокультурный процесс

чтения, анализировалась система снабжения и обслуживания населения книгой (не только из библиотек).

В исследовании «Книга и чтение в жизни советского села» также впервые была поставлена задача выявить *социальную роль* библиотеки. Исследовались вопросы: чтение и всестороннее развитие личности; чтение в помощь пополнению профессиональных знаний; интернационализация чтения на селе; межчитательское общение; влияние средств массовой информации и пропаганды на чтение; чтение юношества; роль библиотеки в организации чтения в семье; представление о будущем чтения.

Наряду с перечисленными изысканиями в стране проводились и другие, локальные исследования, раскрывающие особенности чтения основных социальных групп населения (рабочего класса, молодежи, специалистов).

Отдельные аспекты чтения рабочих изучались в таких исследованиях, как «Книга в жизни рабочей молодежи» (1966 г.), «Читательские интересы ленинградской рабочей молодежи» (ЛГИК, 1967 г.).

Изучение чтения специалистов проводились в рамках проблемы «Библиотека и научно-техническая информация» в 1965-1969 гг. под руководством ГПБ им. М.Е. Салтыкова-Щедрина. Исследовались запросы специалистов, характер их чтения, цели обращения в библиотеки и органы НТИ, отношение к различным формам работы библиотек и др. На этой основе сделаны выводы о путях совершенствования библиотечного обслуживания науки и производства.

Немало исследований было посвящено изучению чтения молодежи: названные выше исследования чтения молодых рабочих, «Чтение строителей комсомольских строек» (1968-1978), «Юный читатель-80» (в нем изучалось чтение учащихся старших классов средних школ, техникумов, ПТУ), «Книга в жизни молодежи современного советского села» (1968-1978), организатором которых была Государственная Республиканская юношеская библиотека (сейчас — РГЮБ).

69

Часть 2

Особо следует выделить среди этих проектов исследование «Место личных собраний в системе обслуживания населения книгами» («Домашняя библиотека»), которое проводилось ГБЛ в 1983-1985 гг. совместно с центральным правлением Всесоюзного Общества Книголюбов почти во всех регионах страны. В исследовании, в частности, характеризуется соотношение чтения книг из домашней и общественной библиотек.

Проведение крупных централизованных исследований содействовало изучению чтения и в регионах тогдашнего СССР. Назовем несколько исследований подобного рода: «Советский читатель — рабочий Украины», «Читатель массовых библиотек Эстонской ССР», «Книга и чтение в жизни армянского села», «Книга и чтение в сельском районе» (Латвийская ССР), «Книга, музыка, театр, телевидение и кино в жизни населения Киргизской ССР» и др.

Одновременно библиотеки изучали чтение своего контингента читателей, спрос на определенные виды изданий, жанры художественной литературы.

Следует отметить, что опыт изучения чтения российских исследователей привлекал внимание и зарубежных коллег. Так, в конце 1970-х гг. проводилось международное исследование «Восприятие художественной литературы рабочими социалистических стран», а также международное сравнительное исследование «Динамика чтения и читательского спроса в массовых библиотеках».

Со второй половины 1980-х гг. в России происходят существенные политические и социально-экономические изменения, оказавшие влияние и на развитие библиотек, и на изучение их читателей.

В конце 1980-х — начале 1990-х гг. наиболее интересным исследованием, пожалуй, можно считать «Чтение в Вашей жизни» (РГБ и ГПБ им М.Е. Салтыкова-Щедрина — ныне Российская национальная библиотека — РНБ). В этот период РНБ предпринимала также попытки объединить усилия специалистов по изучению библиотечного чтения, осмыслить накоп-

70
ленный в этой области интеллектуальный опыт. Последнее в определенной мере реализовано в подготовленных сборниках «Что мы читаем? Какие мы?» Первый вышел в 1993 г. в рамках исследовательской программы «Чтение в России».

Среди организаций, которые в 1990-е гг. наиболее активно изучали чтение, можно назвать: Всероссийский центральный институт общественного мнения (ВЦИОМ), НИИ культурологии, рассматривающий вопросы чтения с соци-окультурологических позиций; Научно-исследовательский институт книги — результаты исследований опубликованы в научном сборнике «Книга: Исследования и материалы», в журнале «Книжное дело» и др. изданиях; систематически проводятся конференции по книговедению; Фонд «Чтение» им. Н.А. Рубакина, осуществляющий исследования совместно со службой общественного мнения Б.А. Грушина, РГБ, Российская государственная юношеская библиотека (РГЮБ), Российская государственная детская библиотека (РГДБ), научно-внедренческий центр «Библиоаркет», ГПНТБ и др. Результаты исследований этих организаций достаточно хорошо освещены в печати как в профессиональной, так и в более широкой⁴².

В публикациях осмысливается новая ситуация в чтении, дается ее сравнение с положением в прошлом, показывается роль чтения как индикатора глубинных социокультурных процессов; появились работы, раскрывающие изменение характера чтения в исторической ретроспективе.

В конце 1980-х — начале 1990-х гг. сотрудники сектора социологии чтения РГБ продолжают «замеры» чтения, которые начаты исследованием «Динамика чтения и читательского спроса в массовых библиотеках»; изучают формирование и распространение книжного потока, соотношение предложений книжного рынка и потребностей читателей; исследуют

42 Достаточно полное представление об исследованиях в этой области дает публикация: Рейтблат А.И. и др. Социологические исследования чтения в России: Аннотированный указатель литературы (1986-2001 гг.)// Библиотечное дело: XXI Век. — № 1 (17), 2004. —

С. 244-268.

71

Часть 2

особенности чтения в семье в рамках программы «Библиотека и семейное чтение», вопросы чтения религиозной литературы в библиотеках; изучают детское чтение (программа «Что читают дети мира»), общественное мнение о библиотеках.

Активны в изучении чтения юных читателей отделы социологии и психологии РГЮБ, РГДБ; они разрабатывают собственные программы и методики исследования детского и юношеского чтения.

Многие проблемы чтения, общие для библиотекарей всех стран, обсуждаются на международных конференциях ИФЛА, ЮНЕСКО и др.

Важнейшей целью изучения чтения было создание *типологии читателей*, что, по мысли исследователей, облегчило бы его обслуживание.

Типология читателей, их дифференциация, занимает особое место в библиотековедческих исследованиях и в практической деятельности библиотек.

Первая попытка провести научную дифференциацию читателей была предпринята еще Н.А. Рубакиным. Он рассматривал дифференциацию читателей как процесс объективного расслоения читающей публики, в котором проявляется диалектическое единство общего,

особенного и единичного в читательской деятельности.

Общее связано с интегрированностью читательских запросов, с известной стереотипностью читательского поведения.

Особенное определяет присущие читательской группе характерные признаки (социальная среда, образование и др.).

Единичное, индивидуальное отражает потребности конкретного человека, индивида.

Составленная Н.А. Рубакиным «формула читателя» отражала особенности познавательной деятельности и свойств личности российского читателя. В книге «Этюды о русской читающей публике» Н.А. Рубакин выделил две группы читателей: читатели из привилегированных классов и народный читатель.

72

Библиотечное обслуживание как социокультурный процесс

Таким образом, им был использован социологический подход, при котором дифференцирующим признаком становятся социальные и демографические характеристики читателя (социальное положение в обществе, возраст, пол и др.)

Именно социологический подход был долгое время главенствующим при определении основных типов читателей.

Так, на основании возрастного признака выделялись такие читательские группы, как «дети», «юношество»; на основании пола — читатели-мужчины и читатели-женщины; на основании профессиональной принадлежности — «читатели-рабочие», «крестьянский читатель»; «читатель-специалист»; иногда дифференциация шла на основании нескольких признаков — «молодой рабочий читатель»; «чтение женщины-крестьянки» и т. п.

Именно такая дифференциация использовалась в большинстве названных исследований и в практике библиотечного обслуживания.

Социологический подход к исследованию различных категорий читателей широко применяется на всех уровнях проведения исследований — в государственном и местном масштабах, в каждой конкретной библиотеке. Следует сказать, что использование социологического подхода к изучению чтения дает достаточно достоверные знания о *количественных* характеристиках чтения, однако он не может дать представление о *качестве* чтения, об особенностях восприятия, переработки и понимания текста.

Поэтому наряду с социологическим подходом к изучению чтения одновременно формировался и другой — психологический — подход к проблеме дифференциации читателей, в основу которого были положены особенности *восприятия текстов, отношения к чтению, книге, мотивов чтения* и т. д.

Основы психологического подхода были заложены также в трудах Н.А. Рубакина, особенно в его основной работе «Психология читателя и книги: Краткое введение в библио-

73

Часть 2

логическую психологию»⁴³, где он попытался выделить читательские типы на основании восприятия текста и решить проблему соответствия «каждому читателю — его книгу».

Не потеряла своей актуальности и книга известного психолога прошлого века А.П. Нечаева «Психологические основы библиотечного дела»⁴⁴, где он говорит о том, что библиотекарь должен хорошо понимать психический механизм чтения.

В наше время психологический подход к выделению читательских типов в известной степени был реализован в таких исследованиях, как: «Динамика чтения и читательского спроса в массовых библиотеках» (1985 г.), «Книга и чтение в зеркале социологии» (1990 г.), в трудах Санкт-Петербургской академии культуры (ранее ЛГИК) «Проблемы дифференциации читателей и психологии чтения» (1980 г.), «Психология чтения и проблемы типологии читателей» (1984 г.).

Значительный интерес представляют исследования, посвященные психологии чтения, читательского развития⁴⁵.

Эти публикации внесли значительный вклад в разработку теоретических основ читательской

деятельности, в частности, дали эмпирическое обоснование типологии читателей по психологическим признакам.

В настоящее время психологический подход к дифференциации читателей основывается, например, на таких понятиях, как мотив чтения, читательская направленность, уровень культуры чтения и др. Выделяется понятие «читательская мода».

Мотивы чтения — деловые, самообразовательные, рекреационные — отражают социальный опыт читателя, его

74

Библиотечное обслуживание как социокультурный процесс

индивидуально-типические особенности и психологические характеристики. Знание мотива чтения позволяет библиотекарю более эффективно оказывать читателю помощь.

Читательская направленность — широкое понятие, охватывающее все сферы читательской деятельности и психики — от читательских потребностей до интересов и целей чтения. Читательская деятельность рассматривается как важнейший инструмент формирования самопознания.

Читательская мода — это поведение читателей, проявляющееся в демонстративно-избирательном отношении к произведениям печати в соответствии с предпочтением референтной группы. Модны не сами по себе произведения, а поведение по отношению к ним. мода в целом, в том числе и читательская, обладает двумя характеристиками: стандартизованностью и динамичностью. мода может быть обусловлена как действительно достоинствами книги и интересами читателей, так и желанием «не отстать от других». Отсюда — демонстративность моды, взгляд на книгу как на символ статуса, принадлежности к определенной группе.

Уровень *культуры чтения* (46) личности является еще более интегральным понятием, куда входит не только мотив и цели чтения, отношение к читательской моде, но и умение оценивать прочитанное, глубоко воспринимать текст.

Необходимо отметить, что проблема дифференциации, выделения читательских типов, обозначенная еще в начале XX в. и от решения которой, как тогда казалось, полностью зависит эффективность библиотечного обслуживания, оказалась чрезвычайно сложной и не решена до сих пор.

Наиболее подробно описаны типы читателей определенного вида литературы, особенно — художественной.

Значительным вкладом в разработку типологии читателей художественной литературы стала классификация *И.Е. Рыскина*, предложенная еще в 1930-х гг., рассматрива-

См. раздел 2.4.

75

Часть 2

ющая в качестве ведущего критерия этапы развития читательской культуры. Автор исходил из двух показателей:

- а) что ищет читатель в художественном произведении, что он считает главным достоинством и, что кладет в основу своей оценки произведения;
- б) анализирует ли читатель прочитанное произведение и, если да, то какие именно стороны произведения он анализирует.

В соответствии с уровнем культуры чтения выделяются 3 группы читателей:

1-я группа — читатели, которых в произведении больше всего интересует сюжетно-фабульная сторона, они ищут в книге изображения сильных чувств, предпочитают книги, которые вызывают ответные эмоции; у читателей явно преобладает установка на развлекательный тип чтения, они неразборчивы в чтении, не имеют способности к анализу произведения, к самостоятельным оценкам и суждениям;

2-я группа — читатели, для которых характерна познавательная направленность эстетического восприятия и способность обдумывать, анализировать прочитанное произведение;

3-я группа отличается от предыдущих высокой эстетической культурой, пониманием

художественных достоинств произведения, умением анализировать прочитанное. Авторы более поздних типологий С.А. Трубников, Л.И. Беляева и др. анализируют читательскую деятельность в более широком диапазоне многообразных проявлений. Например, С.А. Трубников выделяет следующие типы читателей художественной литературы: Первый тип — читатели с неопределившимся вкусом. Их характеризует случайность и хаотичность выбора книг, неопределенность литературно-художественных интересов. Типичный запрос таких читателей: «Дайте что-нибудь интересное». Второй тип — читатели с односторонней направленностью интересов и неразвитостью других сторон вкуса. У этих

76

Библиотечное обслуживание как социокультурный процесс

читателей ярко выражена односторонность выбора литературно-художественных произведений (только про шпионов, только про любовь, только про войну). Третий тип — читатели с односторонней направленностью интересов и относительной развитостью других сторон вкуса. Читателей этого типа также характеризует односторонность (тематическая, жанровая и т. д.) выбора литературно-художественных произведений для чтения, но при этом они обладают относительно развитой способностью оценивать произведения, извлекать уроки из ошибок выбора. Если для читателей первых двух групп характерно пассивно-потребительское отношение к художественной литературе, то в третьей группе довольно часто наблюдаются читатели с активно-деятельным отношением (стремление к общению на материале прочитанных произведений, участие в литературных конференциях, диспутах). Четвертый тип — читатели с разносторонними интересами и относительно неразвитыми другими сторонами литературно-художественного вкуса («эклектичный вкус»). Для этого типа характерна большая активность в выборе литературно-художественных произведений. В отличие от читателей первой группы, которых также может характеризовать частая потребность в чтении художественной литературы, читатели четвертой группы интересуются определенными авторами, темами, жанрами. Пятый тип — читатели с негармонически развитыми сторонами литературно-художественного вкуса («негармонически развитый вкус»). Эти читатели отличаются активностью выбора произведений печати, широтой и разносторонностью интересов в литературе. Для их чтения в целом характерна хаотичность, неустойчивость интересов, в их интересах можно наблюдать отсутствие должного единства и согласованности. Шестой тип — читатели с относительно гармоничным развитием всех существующих сторон литературно-художественного вкуса.

77

Часть 2

Эту группу характеризуют широта, разносторонность и целенаправленность выбора. Известный психолог Л.И. Беляева выдвинула в качестве ведущего признака типологии читателей психологию восприятия литературно-художественного произведения. Каждый читательский тип обуславливается характерными для выделенной группы мотивами, установками, стимуляторами чтения, при этом учитываются особенности восприятия текста и критерии его оценок, «последействие» произведения. Автором выделено пять типов читателей:

- первый читательский тип характеризуется оптимальным эстетическим восприятием,
- второй читательский тип воспринимает слой фактов,
- третий читательский тип характеризуется рассудочным, познавательным восприятием,
- четвертый читательский тип — эмоциональным восприятием, основанным на субъективных ассоциациях,
- пятый читательский тип — поверхностным восприятием всех компонентов произведения.

Анализ типологий ясно показывает их условность. Очевидно, что читательская аудитория весьма сложна, как сложен и отдельный человек со своими индивидуальными читательскими

интересами, потребностями и мотивами чтения.

Сегодня очевидно, что единой универсальной классификации, о которой мечтал Н.А. Рубакин, быть, видимо, не может, что выводит эту проблему из числа актуальных, однако проделанное глубокое аналитическое осмысление читательской деятельности было весьма плодотворным.

Современная ситуация в России заставляет библиотекведов и особенно библиотекарей-практиков обратить внимание на такие читательские группы, как лица с особыми читательскими потребностями (инвалиды), маргиналы, мигранты и т. д. Изучать их читательские запросы и отвечать на них — важная социальная задача современной библиотеки. К сожалению, опыт работы российских библиотек с этими

78

Библиотечное обслуживание как социокультурный процесс

категориями читателей пока весьма невелик, в то время как зарубежные, особенно публичные библиотеки, делают немало, чтобы способствовать удовлетворению потребностей этих категорий читателей⁴⁷.

В любом исследовании, в том числе и в изучении читателей, большое внимание придается методике.

Анализ проведенных исследований позволяет говорить о том, что в библиотековедении сложилась определенная *методика исследования чтения*, которая, конечно, варьируется в зависимости от того, какую цель ставит перед собой исследователь.

Традиционно выделяют общие и частные методы исследования. Общие, или общенаучные, то есть те, которые применяются практически в любой сфере науки — анализ, обобщение, эксперимент и т. п.

Частные — те, которые используются только в некоторых отраслях науки. Следует сказать, что в библиотековедческих исследованиях все чаще и чаще стали использоваться методы исследования, принятые в сопредельных науках: социологии, психологии, педагогике. Основным методом, применяемым библиотековедами издавна — *опрос* читателей как письменный (анкета), так и устный (интервью).

Наиболее распространенный инструмент получения информации о читателе — *анкета*, дающая возможность быстро получить большой объем сведений. Анкета представляет собой весьма сложный инструмент, ее применение требует знаний и опыта. Проблеме разработки и эффективного использования анкеты посвящено значительное количество литературы. Сейчас все чаще анкетные опросы проводятся с помощью компьютерных технологий. См. Доступ к библиотечному обслуживанию людей с физическими недостатками, проблемами сенсорного восприятия и испытывающих трудности в обучении// Публичные библиотеки в век цифровой информации. Рекомендации проекта ПУЛМАН Европейской Комиссии. Под ред. Л.А. Казаченковой. — М.: ФАИР-ПРЕСС, 2004 — С 58-81 — 416с.

79

Часть 2

Интервью в библиотековедческих исследованиях встречается реже, хотя сведения, полученные таким методом весьма ценны.

Сейчас при социологических исследованиях чтения все чаще используются методы социологии, такие как «фокус-группы», или метод глубинного интервьюирования. Этот метод является, по существу, тщательно спланированной дискуссией, нацеленной на сбор мнений в непринужденной обстановке.

Как альтернатива анкетному опросу может быть рассмотрен метод «репертуарных решеток». Суть его в том, что испытуемый строит шкалу объектов по определенным измерениям. Возможности метода очень широки. Например, его можно применять при изучении читательского спроса, для выявления степени удовлетворенности запроса и др.

Часто методы опроса сочетаются с *наблюдением и экспериментом*. Эти методы дают объективную информацию, в отличие от субъективной, получаемой при использовании анкеты, поэтому их необходимо сочетать.

Следует сказать, что методика библиотековедческих исследований постоянно обогащается за

счет освоения библиотековедами и библиотекарями-практиками современной социальной проблематики⁴⁸.

Таким образом, с некоторой долей условности, в самом процессе изучения читателей в России можно выделить несколько периодов (этапов):

1-й этап. Первая половина — конец XIX в.

2-й этап. Первая половина XX в. (пореволюционное время — 1917 г.) — конец 30-х гг.

3-й этап. Вторая половина XX в. (конец 50-х — конец 80-х гг.).

4-й этап. Начало 90-х гг. XXI в. — по настоящее время.

80

Основными характерными особенностями изучения чтения в России могут быть названы также следующие:

— социальная обусловленность.

Большинству исследований чтения в России присуща яркая социальная окрашенность. Их цель — доказать или проиллюстрировать какую-либо социальную концепцию или теорию (например, «народничества», формирования «нового человека» и т. п.). Это характерно как для исследований дооктябрьского, так и советского периодов. В постсоветский период эта особенность проявляется значительно меньше;

— масштабность (или стремление к ней).

Для российских исследований характерен значительный охват опрашиваемых. Наиболее часто исследователи обращались к изучению чтения какой-либо социальной или демографической группы: так называемого «простого народа» — крестьян, рабочих, бойцов Красной Армии; позже — студентов, молодежи, старшеклассников, детей.

Сравнительно редко — интеллигенции, специалистов, женщин, пожилых граждан, маргинальных групп (инвалидов, беженцев и др.). Исследования индивидуального чтения чрезвычайно редки;

— государственный характер исследований чтения.

Начиная с советского периода развития страны и до настоящего времени изучение чтения организуется государственными структурами — как правило, крупными библиотеками.

Сегодня ситуация несколько меняется: исследования поддерживаются различными фондами (например, Российским научным гуманитарным фондом), общественными ассоциациями (Русской ассоциацией чтения, Российской библиотечной ассоциацией и др.); заказываются крупными издательствами и др.

81

Часть 2

— многоаспектность проблематики исследований чтения. Российские исследователи традиционно изучали чтение как многогранное явление, рассматривая совокупность аспектов, единство его социальных и психологических сторон;

— высокий уровень методологических основ исследований чтения.

Большинство сколько-нибудь значительных российских исследований чтения, особенно тех, которые проводились после 1960-х гг., когда активно развивалась социологическая наука, имели достаточно хорошо разработанную программу, концепцию, методику⁴⁹.

Как правило, исследование опиралось на теорию, в ходе изучения использовался комплекс методов (опрос, эксперимент, наблюдение, анализ документации и др.), что повышало его достоверность. Зачастую к проведению исследований чтения привлекались профессиональные социологи. Так, одно из последних масштабных исследований — «Массовое чтение в России» — было проведено Аналитическим центром Юрия Левады — одной из самых авторитетных социологических служб.

Таким образом, можно утверждать, что исследования в области чтения в России, а затем в СССР были весьма интенсивны. Однако, если до 1917 г. они проводились, как правило, представителями российской общественности, то позже их инициатором и организатором было, в сущности, только государство, задававшее определенный ракурс этим

исследованиям. Государство финансировало их, что, так или иначе, влияло и на интерпретацию полученных результатов.

См., например, Крейденко В.С. Новые исследовательские методы как важный показатель прогресса библиотковедения и резерв повышения эффективности НИР// Методы исследования в библиотечной теории и практике. Сб. науч. тр. —Л.: 1991. — С. 64-99.

82

Библиотечное обслуживание как социокультурный процесс

Все же, несмотря на эти оговорки, можно утверждать, что российскими учеными достаточно подробно были освещены теоретические проблемы чтения; изучены особенности чтения различных читательских групп населения, в том числе детей, юношества, женщин; изучены особенности чтения различных литературных жанров; проанализирована ситуация чтения в различных регионах страны и т. п.

В последнее время все больше внимания стало уделяться анализу связи между чтением и книгоиздательской и книготорговой ситуацией. Появились интересные исследования нового российского «электронного» читателя, обращающегося не только и не столько к книге, периодике, сколько к текстам, размещенным в Интернете.

Следовательно, в течение двух веков, включающих в себя важнейшие события мирового масштаба — Первую мировую войну, революции 1905-го и 1917 гг., Великую Отечественную войну 1941-1945 гг., перестройку и другие социальные потрясения, накапливался огромный уникальный материал, дающий представление о чтении россиян как о национальном социокультурном и психологическом феномене.

Следует отметить, что эти драгоценные сведения вызвали большой интерес зарубежных исследователей. Так, в середине 1980-х гг., когда интерес к России был весьма велик, американский ученый Дж. Брукс издал книгу, основанную на материалах российских исследований чтения⁽⁵⁰⁾

Имеющиеся источники не позволяют, к сожалению, совершить исторический анализ ситуации в области изучения чтения зарубежного читателя аналогично тому, как это было сделано в отношении читателя российского.

Очевидно, однако, что изучение читателей (пользователей, клиентов) в зарубежных странах наиболее активно развивается в последние десятилетия XX в.

Сегодня чтение с разной степенью интенсивности изучается и в странах Европы, и в Америке. Исследователи

50

См. книгу Дж. Брукса «Когда Россия училась читать: грамотность и народная литература, 1861-1917».—Принстон, 1985. (англ.яз.)

83

Часть 2

подчеркивают особенности американского и европейского подходов к изучению чтения. Америка, открытая всего на полстолетия позже изобретения Гутенберга и не имеющая того уровня книжной культуры, которым обладает Европа, уделяет, тем не менее, чрезвычайно большое внимание проблеме чтения, видя в нем, прежде всего, необходимое условие для образования и повышения уровня жизни человека.

Считается, что в Америке социологические исследования библиотечного читателя начались только в середине XX в., хотя известно, что созданная в 1876 г. в Филадельфии Американская библиотечная ассоциация (ALA) уже в начале своей деятельности одной из важнейших задач считала изучение читателей с целью привлечения их в библиотеку.

Обращение к недавно изданному уникальному библиографическому указателю англоязычных диссертаций по библиотековедению⁵¹, где среди более трех тысяч работ, выполненных с 1903 г. по 2004 г., удалось выявить около 150, посвященных изучению тех или иных аспектов чтения, позволяет определить, что первые исследования такого рода относятся к 1920-30-м гг.

Для американских исследователей как в 1930-40-х гг., так и в более поздний период

характерен интерес к конкретным, практическим проблемам.

Очень ярко проявился интерес американских ученых к изучению чтения детей и молодежи. В настоящее время изучению чтения в Америке придается большое значение. Еще в 1980-е гг. в США высказывались опасения относительно того, что страна превращается в «нацию зрителей», поэтому внимание проблемам чтения было уделено «на самом верху», — так эту проблему озвучил президент Рейган в своем обращении к народу в 1984 г. С начала 1990-х гг. по настоящее время постоянно ведутся

Романов П.С. Аннотированный библиографический список англоязычных диссертаций по библиотековедению (1903-2004 гг.) Электронный вариант. — М., 2006.

84

Библиотечное обслуживание как социокультурный процесс

исследования, отмечающие основные изменения в структуре и характере чтения американцев. Особенностью этого этапа изучения чтения является то, что исследуется не столько библиотечное, сколько внебиблиотечное чтение; интерес к чтению сравнивается с интересом к другим каналам информации, коммуникации и т. д. Чтение рассматривается в культурном, социальном, образовательном контексте.

Следует отметить, что сегодня исследование чтения ведут авторитетнейшие службы: Исследовательская группа книжной индустрии (Book Industry Study Group), Институт Гэллапа, исследовательский центр Reading Watch observatory.

В таких многоаспектных исследованиях, как America Online, где отражены все аспекты жизни американцев, были представлены и сведения о чтении.

В странах Европы, Европейского союза изучение чтения ведется также весьма активно⁵².

Наиболее интенсивно эта деятельность осуществляется в Германии, Франции, Великобритании, Скандинавских странах (особенно Швеции, Финляндии), Италии.

Данные о чтении европейцев собирает EUROSTAT — организация Единой Европы.

Таким образом, сравнение основных параметров российских исследований чтения и исследований, проводимых в зарубежных странах, позволяет выявить ряд различий и особенностей: прежде всего, зарубежные исследования носят, как правило, прикладной, практический характер и имеют четкую практическую цель — улучшение обслуживания пользователей; большинство исследований посвящены кратковременным проблемам, отдельной библиотеке и времени, ограниченному повседневной библиотечной практикой. Исследования чтения за рубежом финансируются, как правило, фондами, научными обществами и т. п.

Воропаев А.Н., Столяров А.А. Читатель и книга. Проблемы чтения в развитых зарубежных странах// Проблемы полиграфии и издательского дела. — 2005. — № 4. — С. 89-99.

85

Часть 2

Представление о российском читателе, сложившееся в советское время, было очень высоким. СССР называли «самой читающей страной» в мире. Проведенные в 1970-80-х гг.

социологические исследования чтения это как будто подтверждали: читателями были названы 92% жителей небольших городов и 78% жителей села. Однако такие высокие показатели были получены за счет интерпретации данных, заметно отличающейся от той, которая была принята в зарубежных исследованиях. Так, если в Австрии к категории постоянных читателей относят только тех, кто ежемесячно прочитывает хотя бы одну книгу, а не только газеты; если английские социологи не относят к числу читателей тех, кто читает только в профессиональных целях и т. п., то в российских социологических исследованиях данного периода такой дифференциации не применяли: идеология требовала от науки постоянного подтверждения первенства советского народа в области чтения. «Социология чтения (как, впрочем, и все другие направления социологии) могла существовать в СССР лишь в той мере, в какой она этот миф подтверждала»⁵³.

В связи с этим многие результаты исследований, полученные в советский период, в дальнейший научный оборот не вводятся.

Анализ результатов многочисленных исследований чтения, проведенных в различных

российских регионах за последние 15-20 лет (конец 1980-х гг. — начало XXI вв.), когда в стране произошли значительные перемены во всех областях и сферах жизни, позволяют говорить о том, что сегодня, с одной стороны, есть возможность более объективного изучения российского читателя, а с другой стороны, свободного осмысления процессов формирования «нового читателя».

Впервые такая возможность появилась во времена перестройки. Чтение россиян времен перестройки характеризуется многими исследователями как «читательский бум».

Бутенко И.А. Читатели и чтение на исходе XX века: социологические аспекты. — М.: Наука. 1997. — С. 16.

86

Библиотечное обслуживание как социокультурный процесс

Благодаря одному из достижений перестройки — гласности — читателям стала доступна запрещенная ранее литература, прежде всего, художественная (романы и повести И. Шмелева, Б. Пастернака, А. Солженицына, Е. Замятина, В. Гроссмана, В. Некрасова и многих других). Особенностью читательских интересов этого периода было массовое увлечение публицистикой и документальной литературой (мемуарами, архивными материалами, дневниковыми записями и др.), в которой раскрывались заново многие страницы истории страны, имена и т. п.

Уровень интереса российского читателя к этим публикациям был сравним с уровнем интереса к детективным произведениям, что считается беспрецедентным явлением в мировой культуре.

Как правило, все эти произведения печатались в периодике — журналах и газетах, что позволило им увеличить свой тираж в этот период в десятки раз. В библиотеках выстраивались очереди из желающих прочитать то или иное произведение.

Однако некоторые исследователи, глубоко изучавшие данную ситуацию, связывают этот «читательский бум» не с внезапно выросшими читательскими потребностями, а скорее с желанием «успеть» прочесть «дефицитную» книгу, о которой много говорят, «пока опять не запретили»⁵⁴.

В этот же период ярко проявился интерес и к прежде не издававшейся философской, психологической, экономической литературе, однако, вспыхнув, довольно быстро, к началу 1990-х гг. угас.

Таким образом, проявившийся так ярко массовый читательский интерес к «новой» серьезной литературе был весьма неустойчивым и довольно скоро сошел на нет.

Реальная картина читательских интересов и потребностей, структуры массового чтения и т. д. возникает лишь сейчас.

Якимов Г.Р. Читательское поведение времен перестройки// Библиотека и чтение: проблемы и исследования. — СПб.: РНБ. 1995 — С.99-111.

87

Часть 2

когда цензурные запреты заметно смягчены, а книгоиздание в нашей стране смогло победить книжный дефицит и предложить современному читателю широкий ассортимент чтения.

Исследования последних лет показывают, что основные характеристики чтения современного российского читателя вполне сравнимы с аналогичными параметрами чтения в других странах, полученными в ходе последних (2000-2004 гг.) исследований, проведенных в США Book Industry Study Group (Исследовательской группой книжной продукции); Reading Watch observatory; America Online, а также для Европейской Комиссии ЮНЕСКО.

Прежде всего в структуре чтения российского, как и зарубежного, читателя можно выделить «свободное» и «деловое» чтение. В зависимости от возраста и жизненной ситуации читателя в его чтении преобладает тот или иной тип.

Заметна тенденция к преобладанию в круге чтения россиян справочных, утилитарных изданий (пособий по домоводству, садоводству, воспитанию детей и т. д.), а также словарей, энциклопедий. Значительная номенклатура и высокие тиражи этих изданий восполняют существовавший ранее пробел в книгоиздательской политике.

В отличие от периода перестройки чтение журналов и газет занимает сейчас весьма незначительное место.

Многие россияне, как и читатели многих зарубежных стран, интересуются мистической литературой: гороскопами, книгами, раскрывающими различные религиозные практики, и т. п. Исследователи связывают это явление с чувствами неуверенности и тревоги, характерной для современных жителей городов индустриальных стран.

В круг чтения россиян вошли новые темы и жанры. Например, «любовный роман», широко распространенный за рубежом и недоступный ранее российским читательницам.

В чтении практически всех читательских групп, вне зависимости от возраста и уровня образования, значительное место занимает детектив (разного уровня художественности), мелодрама, фантастика (в основном, у молодежи).

88

Подтверждая общемировые тенденции, весьма ослаб интерес российского читателя к поэзии, а также к произведениям военной тематики, историческим романам.

Интересно, что в отличие от других стран в России не пользуется успехом такой жанр, как комиксы. Между тем во Франции комиксы популярны среди всех поколений, а в Японии наблюдается «бум» комиксов. Видимо, этот жанр не отвечает российской ментальности.

Однако исследования показывают, что и серьезная художественная литература теряет былую лидирующую роль в российском обществе, что заставляет многих исследователей говорить о «примитивизации» чтения, о возникновении «нечитающего поколения». Особую тревогу специалистов вызывает чтение подростков и молодежи.

Основным «соперником» книги некоторым ученым видится электронная коммуникация (телевидение, видео- и аудиокассеты, CD, DVD и пр.) и Интернет.

Однако далеко не все исследователи оценивают современное положение чтения в России как кризисное.

Несмотря на то, что большинство исследований действительно констатируют сокращение (в России, так же как и в других странах) пространства книжной коммуникации, сегодня очевидно, что в российском обществе сохраняется высокий статус книги. Значительная часть молодежи, студенчества собирает личные библиотеки, регулярно покупает книги и т. п. Кроме того, сегодня вокруг Интернета складывается новая читательская элита — «новый» виртуальный читатель, который получил свободный доступ к электронным каталогам и полнотекстовым базам традиционных библиотек всего мира, а также к электронным библиотекам, которые широко представлены в Интернете. Этот «новый» (его еще называют «мобильный») читатель просматривает книги (и не только деловые, но и художественные) с экрана, использует технические приспособления («электронные книги», PALM — так называемый «наладонник» и др.) для чтения

89

Часть 2

текстов. Самая «мобильночитающая» страна — Япония, где «с руки» (с «наладонника») читают почти все — от молодежи до топ-менеджеров.

Таким образом, очевидно, что современный человек читает, но изменился объем читаемого материала. Общее ускорение ритма жизни способствует формированию «клипового сознания», которое, в свою очередь, влияет на характер чтения, зачастую становящегося поверхностным, скользким, плоскостным. С другой стороны, современный человек постоянно имеет дело с чтением, текстом, ежедневно считывая информацию различного рода: текстовость становится одним из важных факторов нашего бытия. Чтение как процесс познания мира претерпевает сегодня качественные изменения: чтение расширяет свое поле, а книга становится только *одним из* объектов чтения. То есть можно говорить о расширении границ чтения и о сужении поля печатной книги.

Сама книга также видоизменяется. Появляются первые мобильные издательства, которые предоставляют читателям не просто печатный файл, как это делается, например, в «Библиотеке Мошкова», но именно книгу — с обложкой, иллюстрациями и даже автографом автора. Главная ценность такой электронной книги — ее оперативность.

Возникла и находит все более широкое применение и аудиокнига, то есть текст книги, записанный на диск. Специалисты оценивают аудиокнигу как прогрессивное явление, как всякое медиасредство, она облегчает восприятие информации. Живая речь воспринимается более эмоционально, особенно в сочетании с звуковым сопровождением. Такая книга развивает воображение не хуже традиционной и действует гораздо эффективнее, чем кино, навязывающее зрителю уже готовый образ.

Известно, что на простые поведенческие реакции больше влияет зрительное восприятие, а для более сложных типов поведения, предполагающих отсроченное и обдуманное реагирование, более важным является слух. Слуховое вос-

90

приятие носит длительный характер, в этом его ценность для формирования культуры внимания. Слушая, человек больше анализирует.

Таким образом, активно формируется новая композитная фигура: «читатель-зритель-слушатель» книги (текста), деятельность которого нельзя оценивать по нормам прошлого. Необходимо также отказаться от сложившихся в условиях идеологически-монолитного общества жестких оценочных характеристик чтения, от желания унифицировать читателя.

Исследования интернет-чтения в зарубежных странах и в России показывают, что Интернет и библиотека, как две искусственно созданные системы, имеют явные взаимосвязи и взаимозависимости. Сегодня уже ясно, что Интернет способствует не уменьшению, а усилению авторитета традиционной библиотеки, особенно, если она включена в интернет-среду.

По-разному оценивая уровень современного состояния чтения в России, большинство исследователей, а также практиков (библиотекари, учителя и др.) приходят к выводу о том, что высокое социальное и педагогическое значение чтения как для личности, так и для общества в целом требует создания в России, как и во многих других странах (Франция, Нидерланды и др.), государственной поддержки чтения, программы продвижения чтения в «нечитающие» или «слабочитающие» слои населения. Необходимо, чтобы чтение стало «культурной нормой» каждого человека.

За рубежом накоплен значительный опыт осуществления программ поддержки чтения.

Особенно удачен пример *Великобритании*. Важнейшей миссией библиотеки считается содействие развитию чтения и образования. Вопросы продвижения чтения в последние два-три года занимают одно из главных направлений в деятельности английских библиотек. В Англии осуществлены национальные программы «The Big Read», «Bookstart». В рамках этих программ показывается, что Интернет не

91

Часть 2

может заменить чтение, поскольку основан на тексте; что чтение является предпосылкой почти всех видов культурной и общественной деятельности; что необходимо объединять стратегии чтения и обучения.

В стране возникают общественные организации, которые помогают библиотекам добиваться эффекта широкого охвата населения. Так, в результате слияния трех объединений в поддержку чтения сформировано так называемое «читательское товарищество» — общественная организация, занимающаяся проблемами распространения чтения. Например, на национальном уровне решается проблема летнего чтения.

Весьма активно идет поддержка чтения в *Канаде*. Вообще, деятельность библиотек в этой стране оценивается чрезвычайно высоко: это показало проведенное в 2000 г. исследование «Интересы граждан — прежде всего».

Библиотеки Канады, практически все имеющие выход в Интернет, ежегодно проводят государственную программу «Радость чтения» и общепровинциальную программу «Летний читательский клуб».

В *Сингапуре* публичные библиотеки, с целью привлечения к чтению, вводят новые виды

обслуживания: просмотр видеоматериалов в специальных кабинках на 20-30 человек; использование личных компьютеров в любой части библиотеки благодаря беспроводной технологии «хай-фай»; предоставление коллекции произведений искусства, экспонаты которой могут быть выданы на дом; выделение в библиотеках активной «зоны здоровья», оснащенной медицинскими устройствами и тренажерами и т. д. В стране прошла национальная программа «Читай с выгодой», а также тематические программы, посвященные экологии, здоровью.

В США Американская библиотечная ассоциация организует пятилетнюю программу народного просвещения. Ее цель заключается в разъяснении населению роли библиотеки в XXI в. Проведен первый национальный книжный фестиваль, который курировала первая леди — Лора Буш.

92

Библиотечное обслуживание как социокультурный процесс

Доказала свою эффективность программа поощрения детского чтения «Book It!» и другие национальные проекты.

Активно развивается программа «буккроссинг», когда книга как бы «отпускается» — специально оставляется на скамейке в парке, остановке автобуса и т. п., и каждый желающий может ее взять. Если книга зарегистрирована на специальном сайте, то можно проследить ее путь из рук в руки.

Становится весьма очевидной связь между усилиями государственных, общественных и коммерческих организаций по продвижению чтения и его уровнем среди населения страны, особенно — молодежи.

Следует, видимо, также согласиться с точкой зрения, изложенной в докладе Ассоциации итальянских издателей «Итальянский книжный рынок», где подчеркивается необходимость отказа от поверхностного противопоставления тех, кто читает и не читает; важность поиска способов приобщения к чтению.

Среди важнейших задач, осознаваемых сегодня как российскими, так и зарубежными специалистами в области чтения, можно выделить следующие:

1. Поддержание высокого статуса книги и чтения как средства социализации (развития, образования) личности.
2. Необходимость разработки методик и технологий приобщения к чтению, продвижения чтения; а также изучение причин нечтения.
3. Формирование высокого уровня культуры чтения и информационной культуры во всех читательских категориях.

2. 2. Библиотекарь как участник процесса библиотечного обслуживания

— *Профессиональные и личностные требования к библиотекарю отделов обслуживания: российская и мировая практика.*

93

Часть 2

— *Профессиональное сознание и этика библиотекаря в России и других странах.*

Требования к библиотекарю отдела библиотечного обслуживания, к характеру его взаимоотношений с читателем (пользователем) зависят во многом от того, какая концепция библиотечного обслуживания (см. раздел 1. 1.) осуществляется в обществе, от того, какую роль выполняет библиотекарь в отношении читателя (чтения): просветителя, воспитателя, цензора, консультанта или партнера пользователя. От этого зависело и понимание той профессиональной позиции, которую должен был занимать библиотекарь по отношению к читателю в процессе обслуживания: ощущать себя «выше» читателя и рассматривать его как объект воздействия или строить с ним равно-активные (то есть субъект-субъектные) отношения сотрудничества.

Именно понимание характера взаимоотношений читателя и библиотекаря в процессе библиотечного обслуживания и определяет требования к нему как профессионалу.

Следует сказать, что несмотря на то, что библиотеки как социальный институт существуют

многие тысячелетия, профессия «библиотекарь» сформировалась сравнительно недавно⁵⁵. Формирование статуса библиотечной профессии связано, прежде всего, с именем американского ученого-математика Мелвила Дьюи (1851-1931), который, придя на

Однако формирование статуса любой профессии, и безусловно, профессии «библиотекарь», возможно лишь при определенных условиях, а именно: при наличии многоступенчатого специального образования, специальной литературы, прессы, профессиональных объединений, а также профессионального самосознания и самообразования специалистов. В отношении библиотечной деятельности ничего этого не было до второй половины XIX в.

94

Библиотечное обслуживание как социокультурный процесс

работу в библиотеку, интуитивно осознал библиотечную деятельность как профессию, а библиотекаря как профессионала⁵⁶.

Среди тех, кто способствовал становлению профессии «библиотекарь» должен быть назван и Шиали Ранганатан (1892-1972).

Он был первым составителем международных квалификационных требований к специалистам разного уровня (бакалавру, магистру и др.)⁵⁷

В России требование к специальной подготовке библиотекаря было высказано еще в 1865 г. в статье А.Ф. Бычкова «О значении звания библиотекаря». От библиотекаря требовалось знание книги и всего, что относится к книгопроизводству и библиографии. Определялись и личные качества специалиста.

Современный же этап становления библиотечной профессии связан с именами Л.Б. Хавкиной, Г.К. Дерман и др.

Уже в начале XX в. (1913 г.) в Москве активно работало первое учебное заведение, готовящее библиотекарей (знаменитые «Курсы Шанявского», организованные Л.Б. Хавкиной), с 1910 г. стал выходить первый профессиональный журнал («Библиотекарь»), в 1911 г. прошел Первый съезд библиотекарей России.

К сожалению, Октябрьская революция 1917 г., перевернувшая всю жизнь России, нарушила и естественный процесс становления библиотечной профессии, в том числе и формирование представлений о профессиональных качествах библиотекаря.

Основным требованием к нему в этот период стала «по-литграмотность», «владение марксистско-ленинской теорией», что было необходимо для выполнения идеологической функции библиотеки, ставшей основной в то время.

95

Часть 2

Именно эти представления внедрялись в создающуюся в тот период систему профессионального образования⁵⁸ и утверждались на страницах профессиональной печати (ж. «Красный библиотекарь» и др.).

Однако, хотя идеологическая лояльность библиотекаря ставилась гораздо выше его профессионализма (что, впрочем, в то время было справедливо и в отношении других профессий) на протяжении всего советского периода⁵⁹ развития государства, все же первая попытка определить и другие требования к профессионалу — создание профессиограммы⁶⁰ специальности библиотекаря была сделана в 1920-е гг., когда формировались новые кадры советских библиотек⁶¹. В ней впервые были сформулированы основные требования профессии к личности: ее здоровью, интеллекту, навыкам, умениям, моральным качествам и даже к внешности.

Позже ряд исследований, проведенных в стране в 1970-80-е гг., позволил точнее выделить основные группы качеств, необходимых для профессии «библиотекарь» и требования к ним:

— физические качества (отсутствие патологии);

— интеллектуальные качества (высокий интеллект, эрудиция);

- психофизиологические качества (особенности мышления, внимания, воли, речи и т. п.);
- коммуникативные качества (способность к эмпатии, сочувствию);
- моральные качества (честность, дисциплинированность и др.)

Тогда же были определены и закреплены в квалификационных характеристиках и специфические качества основных библиотечных специальностей: комплектатора, каталогизатора, консультанта-библиографа, библиотекаря-методиста и др.

В отношении *библиотекаря отдела обслуживания* основными профессиональными качествами были признаны следующие: высокий интеллект; быстродействие; способность быстро переключаться с одного вида деятельности на другой; высокий уровень коммуникабельности, включая и речевую коммуникацию, а также высокий уровень собственной читательской культуры и др.

Исследователи подчеркивали, что профессия «библиотекарь» имеет ярко выраженный комплексный характер, в силу чего она, в отличие от большинства других профессий, не может быть однозначно отнесена к какому-либо общепринятому типу деятельности: «человек-человек»; «человек-знаковая система»; «человек-техника»; «человек-художественный образ», что весьма затрудняет ее изучение.

Развитие и формирование профессии «библиотекарь» интересовало многих исследователей. В изучение этой проблемы значительный вклад внесли А.А. Чачко, А.И. Капте-рев, А.В. Соколов и др.

Сложилась специальная область знания «Библиотечная профессиология», изучающая проблемы развития профессии, эволюцию требований к специалисту, анализирующая перспективы развития профессии и т. п.

Стоит отметить, что образ библиотекаря находит свое отражение в искусстве — кино, литературе, театре⁶². Так, на-

2004. - №8 ^библиотекарь в зеркале книги// Дружба народов. -

97

7-4966

Часть 2

пример, в пьесе А. Галина «Библиотекарь» показаны такие черты библиотекаря, как самопожертвование, благородство. В романах Х.Л. Борхеса, У Эко библиотекарь — романтик, чужак, просветитель, обреченный на одиночество, непонимание окружающих. Часто библиотекарь рассматривается авторами весьма предвзято, однобоко.

Между тем, исследования показывают, что типичный библиотекарь нашего времени — человек современной информационной культуры, где техническая составляющая тесно сопряжена с гуманитарной. По своим профессиональным качествам российский библиотекарь вполне сопоставим со своим зарубежным коллегой.

В последнее время, благодаря бурному внедрению в библиотечное дело информационных технологий, в рамках библиотечной профессии под давлением потребностей практики возникают новые специальности и квалификации: менеджер информационно-библиотечной сферы; библиограф-аналитик; библиотекарь-технолог; библиотерапевт и др.

В новое понятие профессионализма включается сегодня среди других и инновационный компонент — освоение, использование, поиск, оценка информации и т. д. Следует помнить, что библиотекари — это одна из немногих групп специалистов, которых целенаправленно обучают систематизировать информацию.

За рубежом все чаще говорят о подготовке для библиотек информационных брокеров, консультантов по базам данных, специалистов по работе со специфическими читательскими категориями (мигрантами, инвалидами и др.), специалистов по работе со специальными фондами (картографией, патентами и др.).

Очевидно, что специальность «библиотекарь отдела обслуживания» — одна из самых традиционных, наряду с такими, как «каталогизатор», «систематизатор» и др. Вместе с тем она выступает наиболее «социально окрашенной» и социально обусловленной. Социальные перемены, прошедшие в нашей стране, заметно изменили ситуацию в библи-

отечной сфере: изменилось представление о роли библиотеки в обществе, о задачах библиотечного обслуживания, об отношениях с читателем, да и сам читатель стал другим. Кроме того, работа библиотеки стала осуществляться на другом техническом, технологическом уровне; возникли новые формы и возможности библиотечного обслуживания. Естественно, изменился и сам библиотекарь, его ценностные и профессиональные ориентации.

Все это потребовало корректировки профессиональных требований к библиотекарю в целом и к библиотекарю отделов обслуживания в частности. Сегодня исследователи отмечают ежедневное усложнение труда библиотекаря отделов обслуживания, так как профессия библиотекаря развивается сегодня в особом сегменте, возникшем на пересечении многомерного культурно-информационного и образовательного пространства, и формируется сегодня как гуманитарная по сути и технологическая по способам и формам ее реализации. Становится очевидным, что в начале XXI в. библиотекарь отдела обслуживания должен обладать не только знаниями, эрудицией, но и технологиями (как психолого-педагогическими, так и электронными) продвижения книги и чтения в различные социальные среды, нечитающие слои населения; знать реальные потребности и интересы не только своих читателей (пользователей), но всего местного сообщества, а также отдельных социально уязвимых групп (безработных, инвалидов, мигрантов и др.); знать и уметь применить знания по общей, возрастной психологии, а также конфликтологии; уметь работать с различными массивами электронной информации, а также владеть формами и методами ее предоставления пользователю и т. д.

Важнейшим качеством библиотекаря отдела обслуживания остается высокий уровень коммуникативности — качество, которое в современных условиях приобретает новую окраску и предполагает не только высокий уровень речевой коммуникации, но и толерантность, терпимость, доброжелательность и, как говорят зарубежные коллеги, «политкор-

99

Часть 2

ректность». Чрезвычайно важными в условиях современной нестабильной, а подчас и агрессивной социальной среды остаются также такие качества, как уравновешенность, тактичность, чувство юмора, личное обаяние.

Важнейший показатель профессионализма библиотекаря отдела обслуживания — уровень профессионального сознания.

Профессиональное сознание включает в себя, прежде всего, понимание своей профессиональной миссии. От того, как библиотекарь осознает цели и роль своей профессии, ее значимость в обществе, зависит продуктивность его деятельности. Изменение мировоззрения библиотекаря, переосмысление им профессиональных ценностей не менее, а может быть, и более важно для становления современной библиотеки, чем внедрение современных технологий и механизмов.

Изучение профессиональных ценностей, идеалов, норм, убеждений, представлений, стереотипов, принципов и правил поведения — то есть всего того, из чего и складывается профессиональное сознание современного российского библиотекаря, — ведется пока не в полном объеме. Однако те исследователи, которые обращаются к этой проблеме, отмечают существующую двойственность профессионального сознания российского библиотекаря: для него характерны такие, казалось бы, плохо сочетающиеся качества, как самоотдача и пассивность, идеологизированное мышление и духовный поиск, а также боязнь ответственности, недостаток независимости, терпимости и др.

В профессиональном сознании российского библиотекаря еще недостаточно укрепились такие понятия, как «личный вклад в развитие библиотеки»; «имидж библиотеки»; «конфиденциальность чтения», «комфорт»; «доступ к информации» и особенно «права читателя».

Таким образом, в отличие от зарубежного библиотекаря, целью деятельности которого всегда

было предоставление пользователю как можно более полной информации в максимально комфортных условиях, российский библиотекарь,
100

Библиотечное обслуживание как социокультурный процесс

за годы советской власти привыкший к тому, что он служит, прежде всего, государству, а не читателю, в 1990-х гг. столкнулся с необходимостью переосмысления своей миссии.

Разумеется, этот процесс идет нелегко. Профессиональное сознание современного российского библиотекаря, несомненно, развивается, но влияние некоторых стереотипов остается еще достаточно сильным.

Для формирования нового профессионального мышления библиотекаря отдела обслуживания важнейшей задачей стало переосмысление понятия «руководство чтением», которое определяло суть библиотечного обслуживания пользователя в советское время и тесно связывалось с такими понятиями, как «цензура», «управляемое чтение», «формовка сознания», «манипуляция личностью» и др.

В 1990-е гг., в период «кризиса идеи», в профессиональной печати шли жаркие дискуссии, в ходе которых, после преодоления крайних точек зрения, сложилось понимание того, что не пресловутое «руководство чтением», а предоставление качественной услуги, квалифицированной помощи через обеспечение доступа пользователя к широкой информации является целью библиотечного обслуживания.

Разумеется, это не означает, что библиотекарь не откликается на просьбу о помощи и снимает с себя всякую ответственность за качество чтения пользователя библиотеки, особенно пользователя-ребенка⁶³, однако такой подход

Во всем мире требования к библиотекарю, работающему с детьми, имеют свои особенности. Так, детские и школьные библиотекари в Америке имеют, как правило, диплом бакалавра по педагогике, психологии или литературе и диплом магистра в области библиотековедения и информации. В 1988 г. были приняты общенациональные стандарты квалификации библиотекарей, обслуживающих детей в публичных библиотеках. В этом документе 62 пункта. От библиотекаря требуются: знание обслуживаемого контингента читателей, административно-Управленческие способности, коммуникативные способности, знание материалов, развитие библиотечных фондов и материалов, способность выбрать нужные материалы, умение создавать и реализовывать проекты, рекламу, способность к профессиональному саморазвитию и ДР- Кроме того, библиотекарь отдела обслуживания должен обладать такими качествами, как энтузиазм и терпимость.

101

Часть 2

требует формирования новых отношений библиотекаря и пользователя, новой профессиональной этики.

Реальный пример, показывающий, что развитие профессионального сознания российского библиотекаря идет в том же русле, что и профессионалов в других странах мира, — принятие в 1999 г. Российской библиотечной Ассоциацией «Кодекса профессиональной этики российского библиотекаря», первого документа, принятого профессиональным библиотечным сообществом новой России. Принятие Кодекса подвело черту под профессиональным сознанием библиотекаря ушедшей — советской — эпохи, которое уже не отвечало современности.

Этот документ впервые определил взаимоотношения профессионала (библиотекаря) и власти; профессионала и пользователя (читателя), а также взаимоотношения профессионалов между собой.

«Кодекс...» рассматривает свободный доступ к информации как неотъемлемое право личности. В нем впервые утверждались интересы и потребности пользователя как профессиональный приоритет библиотекаря.

По «Кодексу...», важнейшая задача библиотекаря — предоставить полную и оперативную информацию. Он призывает строить отношения с пользователем на основе уважения к личности и ее информационным потребностям. «Кодекс...» впервые говорит о недопустимости цензуры библиотечных материалов, о необходимости соблюдения конфиденциальности в отношении информационных запросов пользователей (если это не

противоречит закону). Впервые в этом документе говорится и о необходимости признания библиотеками авторских прав на интеллектуальную собственность и невозможности использования в своих фондах контрафактной продукции.

С «Кодекса...» началось создание совершенно нового типа нормативных документов — профессиональных стандартов, разрабатываемых и принимаемых библиотечным сообществом под руководством Российской библиотечной

102

Библиотечное обслуживание как социокультурный процесс

ассоциации. Вслед за «Кодексом профессиональной этики российского библиотекаря» появились на свет «Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки» (2001 г.) и «Манифест РБА о публичной библиотеке» (2003 г.). Во всех трех названных документах нашли отражение глубокие изменения, которые произошли в профессиональном сознании библиотекарей России за последние 10-15 лет.

«Кодекс профессиональной этики российского библиотекаря» вместе с Федеральным Законом «О библиотечном деле» заложил на новом историческом этапе развития нашей страны основы нового профессионального сознания библиотекарей России. Эти основы были подхвачены и развиты в последующих профессиональных документах (стандартах) РБА. Развитие библиотечного дела в последнее десятилетие показало правильность и жизненность изложенных в нем положений. Сформулированная на этапе создания Кодекса позиция относительного меньшинства библиотечных профессионалов сегодня стала идейной платформой всего библиотечного дела в России.

Сравнение «Кодекса...» с 34-мя кодексами профессиональной этики, принятыми в других странах⁶⁴ показывает, что по основным параметрам (рекомендованное документом отношение к таким проблемам, как свобода доступа к информации, права интеллектуальной собственности, профессиональное поведение и т. п.) при всех различиях ментального характера и социальных условий жизни специалистов-библиотекарей эти документы весьма близки.

Все кодексы, в силу специфики самой формы, весьма лаконичны (исключение составляет «Кодекс профессионального поведения», принятый в Великобритании); для всех характерно уважение к личности пользователя; все кодексы содержат понятие «свобода доступа к информации»,

Трушина И.А. Кодексы библиотечной этики зарубежных стран: развитие и современные проблемы: Дис. на соиск. ученой степени канд пед. наук. — СПб.. 2006.

103

Часть 2

«равноправный доступ» и т. п. «Кодекс этики российского библиотекаря» вполне «вписывается» в общий контекст, полностью отвечает международным требованиям к документам этого рода. Этические кодексы есть в большинстве стран, где действуют развитые профессиональные библиотечные объединения. В целом «Кодекс профессиональной этики» отражает зрелость профессионального сознания, ответственность профессионала.

Стоит сказать, что «Кодекс этики российского библиотекаря» был представлен зарубежным коллегам и очень благожелательно встречен ими.

Необходимый элемент профессионального сознания библиотекаря — его *чтение*.

Библиотекарь должен быть хорошим, квалифицированным читателем, с детства приобщенным к книжной культуре, не представляющим свою жизнь без домашней библиотеки, которую, может быть, собирали его родители или, наоборот, он сам начал собирать для своих детей. Широкие читательские интересы, хороший литературный вкус, знание литературы и библиографии — вот основные желательные характеристики библиотекаря как читателя.

Однако давно подмечено, что библиотекарь читает не только для себя, но и для других.

Академик Д.С. Лихачев называл русского библиотекаря «ученым, целиком отдающим себя другим». Это вполне соответствует гуманистическому принципу, на котором основывалась и

деятельность лучших библиотекарей Европы⁶⁵.

Изучению профессионального чтения библиотекаря посвящены многие работы⁶⁶.

Библиотечное обслуживание как социокультурный процесс

Разумеется, обязательным для библиотекаря как профессионала является чтение литературы по широким проблемам библиотековедения, книговедения, библиографии, широкой профессиональной периодики и т. п., причем не только отечественной, но и зарубежной. К сожалению, в отличие от большинства европейских коллег, свободно владеющих несколькими иностранными языками, российский библиотекарь, занимающий даже весьма высокое должностное положение (директор и т. п.), «безъязык». Это очень мешает налаживанию профессиональных контактов, которые сегодня стали неотъемлемой частью профессиональной жизни. Хорошее знание иностранных языков позволило бы оперативно и без имеющихся часто искажений получать важнейшую профессиональную информацию из первых рук. Разумеется, что работа библиотекаря по какому-либо проблемному направлению требует от него хорошего знания самой проблемы.

Учитывая современные условия поиска информации, библиотекарь отделов обслуживания должен обладать высоким уровнем информационной культуры, навыками быстрого и эффективного поиска информации в виртуальной среде и т. п., а также уметь использовать технические средства в помощь читателю.

Современные условия работы российской библиотеки, расширение ее социальной роли предполагают наличие у библиотекаря отдела обслуживания и развитых *исследовательских качеств*. Так, усиление внимания в российском обществе к истории, в том числе и к истории жизни отдельной личности, породило такое явление, как активное краеведческое движение. В центре его во многих случаях стоит местная библиотека, где библиотекарь зачастую проводит настоящие исследования, позволяющие восстановить «связь времен», внести уточнения в генеалогическое «древо» рода, вывести из небытия имя того или иного человека, проследить историю создания собственной библиотеки.

105

Часть 2

Следует сказать, что если такая деятельность российского библиотекаря отдела обслуживания рассматривается как новаторская, то, например, для американского коллеги она считается вполне обыденной.

Таким образом, современный библиотекарь вообще и библиотекарь отдела обслуживания в частности должен обладать разнообразными знаниями, умениями, навыками. Многие из них абитуриент может получить в ходе обучения в высшем учебном заведении.

Однако сегодня подготовка современного библиотекаря вызывает споры. Многие исследователи видят причины невысокого качества библиотечных кадров в плохом профессиональном обучении.

Сейчас практически во всех странах мира существует более или менее развитая система подготовки специалистов. В России подготовка профессиональных библиотекарей высшей квалификации проходит на базе общего среднего или среднего специального образования в рамках библиотечных (библиотечно-информационных) факультетов университетов (академий) культуры.

Однако общеизвестно, что в некоторых других странах, например, в Америке, на профессиональное обучение принимаются только соискатели, обладающие степенью бакалавра по другим наукам и опытом работы в библиотеке. Некоторые российские исследователи считают именно такой путь в профессию наиболее рациональным, правильным, так как он позволяет верно определить свои возможности и практически гарантирует от ошибок в выборе профессии и особенно в выборе специальности.

Вместе с тем очевидно, что профессиональное выполнение своих обязанностей требует от библиотекаря и после получения диплома непрерывного повышения своей квалификации и постоянного самообразования. Сегодня эта проблема находится в центре внимания многих

выступает предметом обсуждений, конференций и т. п.

С самообразованием тесно связано понятие *наставничества*, поскольку любой профессиональный библиотекарь должен быть заинтересован в передаче своего опыта молодым коллегам. Обязанность наставничества как условие развития профессии, как профессиональная ценность записана в «Кодексе профессиональной этики российского библиотекаря». К сожалению, в большинстве российских библиотек такой тип отношений встречается нечасто. Однако в практике библиотек многих стран — это норма. Существуют национальные программы наставничества разных уровней, позволяющие облегчить профессиональную адаптацию молодых специалистов, а также помочь им организовать самообразование.

Очевидно, что в основе самообразования библиотекаря должен лежать глубокий интерес к двум составляющим профессии: к книге и человеку.

Вместе с тем остается актуальным выражение М. Дьюи о том, что «успешная библиотечная карьера зависит от трех вещей — характера, специальных знаний и опыта».

Следует сказать, что далеко не каждый даже хороший библиотекарь может работать в отделе обслуживания. Ни эрудиции, ни любви к чтению для этого недостаточно. Основной — специфической — чертой библиотекаря отдела обслуживания является желание помочь, именно *услужить* читателю, пользователю. Такая позиция библиотекаря отдела обслуживания говорит о его верном понимании своей профессиональной миссии и о высоком чувстве его профессионального достоинства, без которого эта миссия не может быть понята. Именно такая позиция дает глубокое профессиональное удовлетворение и радость, укрепляет интерес к своей работе.

Часть 2

2. 3. Библиотечное общение в процессе библиотечного обслуживания

— *Феномен библиотечного общения.*

— *Барьеры общения и способы их преодоления.*

— *Понятие «среда библиотечного общения».*

Проблема библиотечного общения — то есть общения, реализуемого в библиотеке — в последнее время привлекает значительное внимание библиотечных теоретиков и практиков. Это связано с увеличением внимания к гуманитарным аспектам библиотечного обслуживания, с повышением статуса отдельной личности, в том числе — и личности ребенка, и изменением социально-нравственной атмосферы в обществе.

В целом же общение как философская категория — предмет изучения многих наук.

Общепризнано, что общение — основная форма человеческого бытия. Без него невозможна как связь людей между собой, так и процесс совместного труда. Жить и развиваться в обществе можно только путем общения. В его процессе человек формирует свои представления о мире, людях, находит взаимопонимание, обменивается мыслями и чувствами с другими людьми.

Исследователи считают, что общение не исключает обращения и к самому себе, своей совести, воспоминаниям и т. п. В процессе общения личность глубже понимает себя и осознает ценность другого человека.

Общение, опосредованное через книгу, библиотеку, имеет свои особенности. Их активно исследуют многие библиотековеды. Основной вклад в ее разработку внесли Л.С. Гозман, С.А. Езова, М.Я. Дворкина, Н.В. Клименко-ва, Е.В. Смолина, Э.Л. Шапиро и др. Их исследования базируются на фундаментальных трудах психологов и философов — Б.Е. Ананьева, А.А. Бодалева, В.Н. Мясищева,

108

А.Н. Леонтьева, Б.Ф. Ломова, М.С. Кагана, СИ. Рубинштейна и др., заложивших основу представлений об общении как процессе, лежащем в русле любой деятельности, в том числе

и библиотечной.

Библиотечное общение представляется весьма сложным явлением. Исследователи выделяют три модификации библиотечного общения:

- между библиотекарями;
- между библиотекарем и читателем (пользователем);
- между самими читателями.

Ясно, что центром проблемы является общение *библиотекаря и читателя* (пользователя).

Один из основных методологических вопросов — вопрос о взаимоотношении участников процесса библиотечного общения. Осмысление сути их взаимодействия имеет и сугубо практическое значение, так как от этого зависит и понимание самого процесса библиотечного обслуживания в целом. Длительное время взаимодействие библиотекаря и читателя рассматривалось лишь как «субъект-объектное», где библиотекарю отводилась функция субъекта, а читатель был объектом воздействия, то есть того, на что направлена деятельность субъекта (библиотекаря). Однако исследования последних лет показали более сложную природу этих взаимоотношений.

Очевидно, что *объектом* общения читатель выступает только с позиции библиотекаря.

Действительно, с позиции библиотекаря читатель — это объект, на который направлена вся деятельность библиотеки. Однако сам читатель, со своей стороны, вполне вправе рассматривать в качестве объекта *библиотекаря*, на деятельность которого он, читатель, воздействует своим запросом. С другой стороны, в библиотеке зачастую складывается такая ситуация, когда библиотекарь и читатель действуют совместно. Особенно это проявляется при выполнении индивидуального запроса, когда читатель и библиотекарь вместе (корректируя друг друга) ведут информационный поиск.

109

Часть 2

Впервые на то, что библиотекарь и читатель являются, по существу, участниками совместной деятельности, обратила внимание Е.В. Смолина. Она предложила рассматривать библиотечное общение как «субъект-субъектный» процесс, где оба участника — библиотекарь и читатель — связаны общим делом (поиском информации) и находятся на равных позициях, что вообще характерно для общения как деятельности.

Однако, анализируя реальный процесс обслуживания читателей во всем его многообразии, нельзя не видеть, что для него характерны оба варианта взаимоотношений библиотекаря и читателя (пользователя): и «субъект-объектные», и «субъект-субъектные». В связи с этим очень интересным представляется наблюдение, что на разных участках библиотечного обслуживания, в процессе различных конкретных задач обслуживания читателя складываются два типа отношений между библиотекарем и читателем (пользователем): *коммуникация* с характерными «субъект-объектными» отношениями и *собственно общение* («субъект-субъектные») отношения. Причем, отношения коммуникации складываются там, где библиотекарь воспринимает читателя только как носителя запроса, а не как личность, и где, как правило, нет непосредственного контакта между библиотекарем и читателем. Отношения же собственно общения складываются в том случае, когда присутствует совместная деятельность.

В сложном многогранном процессе общения можно выделить два взаимопроникающих аспекта: психологический и этический. *Библиотечному общению* присущи и тот и другой аспекты. На сегодняшний день наиболее разработан психологический аспект библиотечного общения. Основными проблемами исследователи считают:

- вопрос о характере библиотечного общения;
- осмысление роли эмоций в библиотечном общении;
- роль психолого-педагогического такта библиотекаря в процессе библиотечного общения, возможности преодоления конфликтов и барьеров общения;

110

Библиотечное обслуживание как социокультурный процесс

- роль личностных качеств библиотекаря и читателя в процессе библиотечного общения,

их восприятия друг другом и др.

Большинство исследователей оценивают библиотечное общение как ролевое (в отличие, скажем, от этикетного).

Это значит, что в библиотечном общении каждый его участник играет свою роль:

библиотекарь выполняет свои профессиональные обязанности, ангажированные обществом; читатель удовлетворяет свои личные информационные и читательские потребности, которые тоже, кстати, могут быть не безразличны обществу.

Ролевые отношения имеют свою специфику. Они строятся не на авторитаризме или иерархии, как, например, роль ученика и учителя в школе. В основе их лежит изначальное равенство, паритет. Специфической чертой библиотечного общения можно назвать и большую гибкость. Она выражается в умении дифференцированно, в зависимости от многих факторов, реагировать на различные интересы и запросы, учитывать многообразные характеристики читателя. В условиях библиотеки общение библиотекаря с читателем проявляется на разных уровнях:

- общение библиотекаря с одним читателем;
- общение библиотекаря с какой-либо читательской группой (школьным классом, семьей);
- с читательской аудиторией какого-либо мероприятия.

Общение библиотекаря с отдельным читателем происходит, как правило, при непосредственном контакте и проявляется в таких основных точках процесса обслуживания, как запись, прием-передача запроса; выдача-получение справок, документов; консультация и т. д.

Характер общения библиотекаря с группой или аудиторией несколько иной.

Библиотекарь воздействует на аудиторию; в свою очередь, аудитория, состоящая из отдельных личностей, но в ходе мероприятия представляющая единый организм, оказы-

111

вает влияние на библиотекаря, заставляя его корректировать свои действия. Взаимодействия библиотекаря и читательской группы усложняются еще и потому, что внутри аудитории, группы действуют сложные межличностные отношения.

В общении библиотекаря с читательской группой или аудиторией необходимо применять социально-психологические механизмы, такие, как внушение, подражание, психологическое заражение. Таким образом, очевидно, что характер общения библиотекаря с одним читателем и с группой или аудиторией существенно различается.

Характер общения сказывается и на его длительности. Оно может быть дифференцировано как *эпизодическое* и *стабильное*. Стабильное общение может сложиться как с одним читателем, что происходит чаще, так и при проведении серийных форм библиотечных услуг, предназначенных какой-либо читательской группе или всей читательской аудитории.

По *глубине* проникновения в проблемы партнеров общение может быть охарактеризовано как оптимальное и свернутое. Оптимальное общение — осознанное общение, осмысленное библиотекарем как профессиональная деятельность, цель которой — максимальное удовлетворение запроса читателя. Свернутое общение — формальное общение, проявляющееся в самых простых актах (в библиотеке это «прием—выдача»), взаимодействие, не имеющее мотивированных установок.

Никакое общение, в том числе и библиотечное, не может проходить вне времени и пространства, вне реальных условий. В одних случаях эти условия стимулируют, а в других — затрудняют его.

В целом условия общения могут характеризоваться как благоприятные, неблагоприятные и нейтральные.

К *благоприятным* следует отнести доброжелательную атмосферу, комфорт, высокую квалификацию библиотекаря и т. д.; к *неблагоприятным* — отсутствие места для занятий, невнимательность персонала и т. д.

112

Библиотечное обслуживание, как и другое общение, происходит с помощью определенных *средств*.

Исследователи выделяют следующие средства общения: языковые, жестовые, предметные, родовые и символические. Все они реализуются и в библиотечном общении. Основным средством общения является, конечно, язык. О значении языкового общения можно судить, руководствуясь некоторыми исчислениями. Психолог В. Леви считает, что практически 100% времени человека связано с речью: 45% мы слушаем; 30% — говорим вслух; 15% — читаем; 10% — пишем. Таким образом, общение читателя и библиотекаря идет через слово. Но много значит и жест, улыбка, выражение глаз, мимика.

Присутствуют в библиотечном общении и предметные средства общения: прежде всего — сами книги, а также выставки, библиографические издания, информационные списки и т. д. Есть в библиотечном общении кодовые и символические средства общения: всевозможные графики и схемы, некоторые указатели, условные обозначения и т. д.

Очень большую роль в библиотечном общении, как и во всяком другом, играют эмоции. Эмоция — это способность реагировать на сигналы эмоционального состояния другого индивида, способность постижения внутреннего мира другого человека путем его переноса на свой эмоциональный опыт, способность к сопереживанию. Эмоциональность человека определяется во многом его глубинными психофизиологическими характеристиками, имеющими биологическую основу. Известно, однако, что эмоциональные процессы поддаются саморегуляции. Одна из главных функций эмоций состоит в том, что они помогают ориентироваться в окружающей действительности. Эта информационная или, вернее, преинформационная роль эмоций оказывает большое влияние на процесс общения, в том числе и на библиотечное общение.

Потребность в эмоциональном насыщении — одна из главных потребностей человека.

Однако, по результатам некоторых исследований, только 60% библиотекарей уме-

113

Часть 2

ют владеть своими эмоциями, остальные 40% — нет. Это выражается как в несдержанности, то есть «всплеске» эмоций, так и в «экономии» эмоций, которая приводит к «свернутому» общению, что, в конечном счете, оборачивается против самого библиотекаря, неся ему скуку, раздражение, неудовлетворенность и другие отрицательные эмоции.

Библиотекарь, общаясь с читателем, должен организовать взаимные контакты таким образом, чтобы эмоциональное воздействие на читателя (пользователя) было положительным. Мир эмоций очень сложен и многообразен. Исследователи выделяют многие виды эмоций. В библиотечном общении наиболее характерны:

- альтруистические, возникающие как желание помочь;
- коммуникативные — потребность в передаче информации;
- гностические, связанные с потребностью познания;
- гедонические, связанные с потребностью в комфорте.

Помимо эмоций большую роль в библиотечном общении играют компоненты взаимодействия:

- восприятие библиотекарем и читателем друг друга;
- отношение друг к другу;
- форма обращения друг к другу.

Исследования последних лет и, прежде всего, работы С.А. Езовой, позволяют их достаточно подробно охарактеризовать.

Восприятие библиотекарями и читателями друг друга во многом определяет успешность процесса общения и влияет непосредственно на его результаты.

Для восприятия человеком человека важнее всего внешность и его личностные и профессиональные (для читателя — читательские) качества.

Многолетние наблюдения позволили обобщить те качества библиотекаря и читателя, которые как способствуют контакту, так и затрудняют его.

С точки зрения читателя *затрудняют* общение с библиотекарем следующие характеристики: внешность (одежда _ «безвкусная», «неаккуратная», «крикливая»); прическа («неопрятная», «неухоженная»); чрезмерное использование косметики («раскрашенное» лицо); голос («грубый», «резкий»); рот («вечно жующий»); взгляд («настороженный», «неприветливый»); мимика («злая», «надменная»). Затрудняет общение с читателем отсутствие таких профессиональных качеств, как начитанность, умение общаться (посоветовать, проявить заинтересованность и т. д.), знание фонда библиотеки. Наоборот, *способствует* общению, по мнению читателей, приятная внешность библиотекаря: аккуратная одежда, миловидность, приветливость, доброжелательное выражение лица. Среди личностных качеств очень высоко оцениваются читателем начитанность, деловитость, умение общаться. Наблюдения показывают, что читатели всех возрастов и социальных категорий остро воспринимают невнимательность библиотекаря. Читатель склонен скорее простить библиотекаря его некомпетентность, чем равнодушие.

Свои представления о качествах читателя, способствующие общению, есть и у библиотекаря. С его точки зрения, это: ответственность («не задолжник»), вежливость, начитанность, способность к сочувствию.

Коммуникативные проблемы могут привести к барьерам в общении, а отсюда — к конфликтам.

Исследователи выделяют следующие типы барьеров общения:

- связанные с личностным непониманием друг друга;
- связанные с неумением строить свое поведение в разных ситуациях;
- обусловленные неадекватной формой обращения.

Первая группа барьеров связана с ошибками в восприятии друг друга. Неверная оценка внешности (например, преувеличение значения какого-то модного элемента — косичек у молодого человека, пирсинга и т. п.) мотива поступка и т. п. могут привести к барьеру в общении. Преодолеть

115

Часть 2

подобные барьеры можно лишь тогда, когда научишься понимать, «видеть» другого человека. Необходимо вырабатывать у себя широту взглядов, доброжелательное отношение к людям, душевную открытость.

Вторая группа барьеров связана с неумением организовать общение. Часто библиотекарь считает, что, взяв авторитарный тон в разговоре с читателем, он повысит свой авторитет. Однако это далеко не так: надменность, высокомерие библиотекаря часто провоцируют читателя (особенно молодого) на невежливость. Надо отметить, что часто под маской высокомерия у библиотекаря таится неуверенность в своей компетентности, боязнь читателя, желание отгородиться от него.

Преодоление такого рода барьеров — задача, прежде всего, библиотекаря. Именно он является ответственным за атмосферу в библиотеке, за эффективность обслуживания.

Третья группа барьеров связана с выбором формы обращения при общении. Эта проблема относится к области библиотечного этикета, о ней будет сказано ниже.

Барьеры в библиотечном общении могут привести (на практике довольно часто) к конфликтам.

Конфликтология сейчас активно развивается как специфическая область исследования.

Исследователи различают *объект и предмет* конфликта.

В библиотечном общении *объектом* конфликта может быть нарушенное право на профессиональное обслуживание (со стороны читателя), несоблюдение читателем правил пользования библиотекой (со стороны библиотекаря). Конфликт возникает тогда, когда обнаруживается разное понимание объекта. Предметом конфликта называется *внутренняя психологическая причина*, которая толкает стороны на конфликт. Конфликты возникают как по вине читателей, так и по вине библиотекарей. Причиной конфликта часто оказывается «свернутое» общение, дефицит внимания к запросам пользователя и т. п. Поводом для

конфликта может стать не только слово, но и интонация, взгляд, жест.

116

Библиотечное обслуживание как социокультурный процесс

Снять конфликт, смягчить его обязан библиотекарь. Его приветливость, готовность помочь, такт являются теми *профессиональными чертами*, которые не должны дать разгореться конфликту, а гармонизировать весь процесс общения.

Для библиотекаря, работающего с подростками, юношеством, библиотечное общение приобретает особые черты.

В общении с ними необходимо знать и учитывать их возрастные психологические особенности (интравертность, острое стремление к самостоятельности принятия решений, чувство независимости, упрямство, нежелание признавать авторитеты и т. п.), а также те жизненные задачи, которые стоят перед ними: учеба, нравственное становление, выбор профессии, первая любовь и т. п. Следует помнить, что влияние библиотеки на эти категории пользователей носит, прежде всего, социализирующий характер, то есть оказывает социальное воздействие. От того, как библиотекарь сможет организовать общение, зависит эффективность влияния библиотеки, ее помощи личности в решении сложных житейских проблем. К основным требованиям библиотечного общения относятся: осознание библиотекарем суверенности личности читателя; выполнение требований профессиональной этики и этикетных норм в общении с ним.

Суверенность личности пользователя понимается как ее право на индивидуальность, «особость», своеобразие ее развития, в том числе — и читательского, на неприкосновенность «личностного пространства», доступного для постороннего лишь по воле самой личности.

Признание суверенности личности пользователя ведет библиотекаря к осознанию *самоценности* личности, отказу от примитивной оценки читательского развития.

Понимание библиотекарем суверенности личности читателя порождает особую атмосферу их общения — так называемое «предваряющее уважение», когда в основе взаимодействия лежит бережное отношение к личности, желание ее понять. Этот подход к пользователю отрицает всякое

117

Часть 2

Библиотечное обслуживание как социокультурный процесс

интеллектуальное насилие, давление, но, конечно, никак не противоречит идее оказания ему помощи, в которой он осознал необходимость.

Библиотечное общение проходит в определенном моральном пространстве и должно отвечать требованиям профессиональной этики, зафиксированных в «Кодексе этики российского библиотекаря». Основной профессиональной ценностью «Кодекс...» считает интеллектуальную свободу, открытый доступ к информации. Таким образом, в основе библиотечного общения лежит безусловное уважение информационных потребностей пользователя, в том числе и ребенка.

Важнейшая, пока недостаточно осмысленная, сторона библиотечного общения — библиотечный этикет. Внедрение этикетных норм, определяющих внешние проявления внутреннего мира личности, в библиотечное общение, как и в общение вообще, очень важно. Можно выделить следующие аспекты проблемы: *этикетные нормы обращения, приветствия; речевые этикетные нормы; этикетные нормы невербального общения.*

Следует заметить, что проблема обращения остро стоит в нашем обществе в целом. Ни одно из употребляемых в быту обращений: «девушка», «гражданин» и т. п. не отвечает этикетным нормам. Ситуация в обществе зеркально отражается и в библиотечном общении. Как показывают наблюдения, библиотекарь вообще избегает обращаться к читателю, предпочитая безличное «вы», к подросткам же чаще всего обращаются вовсе на «ты». Между тем, этикетная норма предполагает, на наш взгляд, обращение к взрослому читателю по имени-отчеству (это просто сделать, заглянув в формуляр), а к подростку, юноше — безусловно, на «вы». Такое обращение отвечает национальным традициям, а также психологическим особенностям юношества, его повышенной потребности в уважении и самоуважении. В процессе библиотечного общения весьма важна роль такой этикетной нормы, как

приветствие. Как правило,
118

библиотекарь ждет, что вошедший читатель поздоровается с ним первым. Но так, в силу разных причин, определяющих уровень его культуры, происходит не всегда. И тогда возникает заметная напряженность, а иногда и недоброжелательность, что ведет к барьеру в общении (см. выше). Между тем, этикетная норма предполагает, что первым здоровается «хозяин» положения, а не «гость», в нашем случае — библиотекарь. Тем самым сразу создается атмосфера доброжелательности, которая и определяет дальнейшее общение. Библиотекарь, следующий правилам этикета, формирует у себя такие личностные качества, как терпение, сдержанность, тактичность, что оказывает влияние на его профессионализм, проявляющийся во всем процессе библиотечного общения.

Надо отметить, что библиотека зачастую становится центром общения в школе, в населенном пункте, в местном сообществе. Она становится «гостиной общины», как говорят американские библиотекари. Посещение библиотеки дает людям возможность общения, культурного и информационного насыщения своего досуга. Как показывают исследования, несмотря на все трудности, на базе многих как публичных, так и школьных библиотек действуют кружки, клубы по интересам, лектории и т. д. Как известно, сейчас библиотека осталась по сути дела единственным культурным центром, действующим бесплатно. Детская, школьная библиотека, оснащенная новейшими электронными технологиями, выполняет еще и важнейшую социальную роль — снижает степень напряженности, возникающую между «информационно бедными» и «информационно богатыми», помогает реализоваться способностям ребят через общение со сверстниками и взрослыми. Как отмечают многие исследователи, роль библиотеки как центра коммуникации со временем будет только усиливаться.

Таким образом, организация свободного и полного доступа к информации, информационным ресурсам, личность библиотекаря, его деятельность, направленная на оказание

119

Часть 2

помощи читателю, этика и этикет их взаимоотношений и создают *среду библиотечного общения*. Информационно насыщенная и доброжелательная к пользователю среда библиотечного общения — условие эффективного библиотечного обслуживания.

2. 4. Социально-обоснованные приоритетные направления библиотечного обслуживания в России и других странах

- *Формирование правовой культуры населения.*
- *Помощь в непрерывном образовании пользователей.*
- *Помощь пользователям с «особыми потребностями».*
- *Формирование культуры чтения и информационной культуры пользователей.*

Российская библиотека, ориентируясь сегодня, прежде всего, на потребности пользователя, определяет в качестве основных, приоритетных те *направления библиотечного обслуживания*, которые являются для него действительно актуальными, так как помогают решать ему свои жизненные проблемы.

Проведенные исследования показывают, что в настоящее время основные проблемы *для россиян* — социальная незащищенность, трудности получения образования и профессии; неблагоприятные условия жизни (плохая экология, бедность, неудовлетворительные жилищные условия, инвалидность, плохое здоровье, в том числе — алкоголизм, наркомания и др.), а также трудности получения *информации*, необходимой для преодоления этих проблем.

Стоит отметить, что в силу нарастания процессов глобализации практически эти же проблемы стоят и перед *европейцами*, особенно — перед жителями тех стран, которые стали членами Евросоюза недавно или только стремятся ими стать.

120

В связи с этим разработанные международным профессиональным сообществом программы⁶⁸ и принятые на основании полученных в ходе их реализации результатов рекомендации, помогающие европейским библиотекам определить приоритеты и социально-обоснованные направления библиотечного обслуживания, могут быть в полной степени использованы и в условиях России, которая, как известно, входит или стремится войти в различные европейские структуры и зачастую непосредственно принимает участие в разработке ряда документов.

В качестве приоритетов библиотечного обслуживания европейские библиотеки, прежде всего, публичные, определяют для себя помощь в разрешении проблем таких пользователей, как: инвалиды; пожилые люди в ситуации социального исключения (десоциализации); безработные; наркоманы; бездомные; беженцы; заключенные; иммигранты; этнические и культурные меньшинства; подростки вне школы; сельские жители; бедные люди и др⁶⁹.

Все они нуждаются в широкой информации по правам граждан, в конкретной информации, которая может улучшить ситуацию (найти работу, получить медицинскую помощь и т. п.), а также в содействии в сфере образования, в том числе и непрерывного, связанного с необходимостью повышения квалификации и переквалификации.

Особое значение в ходе библиотечного обслуживания приобретает задача повышения информационной грамотности пользователей, развития навыков поиска информации в виртуальной среде и т. д.

ⁱ Одним из таких проектов является проект Европейской комиссии PULMAN — ХТ и PULMAN, работа по которому была начата в 2001 г. при участии 36 стран, в том числе (с 2002 г.) и России. Основная цель этого и аналогичных проектов — выработка стратегии развития публичных библиотек Европы, создание единых стандартов библиотечного обслуживания, развитие новых видов услуг для населения.

Публичные библиотеки в век цифровой информации. — М : ФАИР-ПРЕСС, 2004. — С. 24.

121

1

Часть 2

Следует сказать, что сегодня приоритеты библиотечного обслуживания и в российских библиотеках, прежде всего, публичных, в целом отвечают европейским.

Очевидно, что исходя из приоритетов библиотечного обслуживания определяются и его основные направления.

В практике библиотечного обслуживания, осуществляемого в российских библиотеках, наибольшее осмысление и наиболее яркую реализацию нашли такие направления, как:

- формирование правовой культуры населения;
- помощь пользователям с «особыми потребностями», прежде всего, инвалидам;
- помощь в непрерывном образовании пользователей;
- формирование информационной грамотности пользователей.

Библиотечное обслуживание в помощь формированию правовой культуры населения приобретает в нашей стране особое значение, так как информационно-правовая защищенность населения России крайне недостаточна.

Осознание этой проблемы правительством России, а также принятие решения об использовании в качестве опорной базы для формирования сети общедоступных центров правовой информации библиотечной системы позволило в кратчайшие сроки создать обширную сеть публичных центров правовой информации (ПЦПИ)⁷⁰.

Сейчас в стране создано более тысячи центров правовой информации, большинство из которых являются структурными подразделениями библиотек различного уровня, от Российской государственной библиотеки (РГБ), до самой обычной сельской библиотеки, например, в Смоленской об-

ласти

В ходе библиотечного обслуживания библиотекари, работающие в ПЦПИ, обеспечивают оперативный и комфортный доступ к правовой и иной официальной информации всех уровней как корпоративным (органы местного самоуправления, СМИ, некоммерческие организации и др.), так и индивидуальным пользователям.

Среди индивидуальных пользователей ПЦПИ значительную часть составляют социально-незащищенные люди: пенсионеры, инвалиды, безработные, мигранты и т. п.

Строя свою работу ПЦПИ ориентируются не только на свой контингент, но и пытаются расширить его, предугадав информационные потребности своих потенциальных пользователей, например, подростков, живущих в сложной семейной ситуации, подростков-инвалидов, а также одаренных подростков и др.

Темы информационных запросов пользователей ПЦПИ тесно связаны с теми жизненными проблемами, которые им приходится решать ежедневно: получение пособий и льгот в области здравоохранения, пенсионного обеспечения, жилищного права и т. п.; правила регистрации; проблемы наследования; права потребителей; права призывников; условия лишения родительских прав; льготы при поступлении в вуз и т. д.

В ходе библиотечного обслуживания библиотекари ПЦПИ, как правило, предоставляют не только информацию, но и консультационные услуги, а также помощь в оформлении различного вида типовых документов (жалоб, заявлений, запросов и т. п.), зачастую приглашая для этого к сотрудничеству профессиональных юристов.

Список услуг, которые оказывают ПЦПИ, как правило, бесплатно, своим пользователям в ходе библиотечного обслуживания, весьма обширен: от предоставления текста документа до поиска необходимой информации в электронных правовых базах («Кодекс», «Гарант», «Консультант плюс», «Система» и др.), в электронных версиях периодических из-

Часть 2

даний (например, электронные журналы «Адвокат», «Экономическая жизнь России»; электронная «Финансовая газета» и др.)

Эффективное библиотечное обслуживание пользователей, выполнение их многообразных запросов требует, чтобы ПЦПИ обладали хорошей ресурсной базой. Большинство ПЦПИ ее имеют. Поддержку центрам правовой информации, понимая большое социальное значение их деятельности, оказывали, со времени их становления, не только государство, но и местная муниципальная власть, отечественные и зарубежные благотворительные фонды (например, Российский фонд правовых реформ, Фонд «Евразия» (США), Институт «Открытое общество», отдельные спонсоры и др.)

Как правило, ПЦПИ оснащены современной компьютерной и другой оргтехникой, быстрым выходом в Интернет, хорошим пакетом программ. В последнее время ставится задача создания специализированного портала, который позволит кумулировать всю необходимую информацию в одном месте, что сделает библиотечное обслуживание более технологичным и эффективным. Создание портала позволит обмениваться электронными правовыми ресурсами, обеспечивать электронную доставку документов по запросам ПЦПИ, проводить телеконференции и телемосты и др.

Однако ПЦПИ активно создают и используют и традиционный ресурс библиотечного обслуживания — отраслевой фонд на бумажных носителях.

Средний «модельный» ПЦПИ насчитывает более тысячи наименований книг (монографий, справочников, учебников и т. д.) и около тридцати наименований периодических изданий. Многие ПЦПИ, учитывая потребности своих пользователей, создают собственные информационные продукты (например, рекомендательные или информационные списки литературы по какой-либо проблеме и т. п.) в форме электронных или бумажных изданий, банков данных и т. п.

Таким образом, ресурсная база ПЦПИ складывается, прежде всего, из технического и технологического обеспечения, из централизованно созданных информационных (электронных или традиционных) продуктов правовой проблематики, а также из самостоятельно созданного информационного продукта, который, как правило, отвечает потребностям пользователей в правовой информации местного уровня.

Вся деятельность ПЦПИ по обслуживанию пользователей построена на тесных контактах, имеющих характер партнерства, сотрудничества или посредничества, с государственными и общественными органами и организациями, а также и между собой, что должно способствовать созданию единого информационно-правового пространства в нашей стране. За годы функционирования ПЦПИ сформировались стандарты на их деятельность, выработались требования к «модельному» ПЦПИ.

Анализ деятельности зарубежных библиотек по оказанию аналогичных услуг населению своих стран показывает, что она заметно варьируется в зависимости от государства, от существующего в нем уровня доступности правовой информации.

Основные ориентиры этой деятельности определяет Комитет ИФЛА по свободному доступу к информации и свободе самовыражения (Free Access to Information and Freedom of Expression — FAIFE). Этот комитет осуществляет деятельность по защите и поддержке основных прав человека на международном уровне и поддерживает национальные программы включения библиотек в эту работу.

Организованные библиотеками разного статуса и уровня подчинения центры, предоставляющие своим пользователям услуги, связанные с поиском правовой информации и консультациями по правовым вопросам широкого спектра, работают сегодня во многих странах. Например, в Хорватии, (в городской библиотеке г. Задара), в Эстонии

125

Часть 2

(в парламентской библиотеке г. Таллинна), в Финляндии (в публичной библиотеке г. Тампере), Молдове (в городской библиотеке г. Кишинева) и др.

В Италии (г. Болонья) с 1995 г. публичные библиотеки действуют в качестве пунктов доступа к правовой информации в рамках программы Iberpole.

Проблема доступа населения к общественной информации активно решается в Испании. В библиотеках Каталонии, Андалусии и других областей Испании созданы фонды цифровых материалов, которые содержат сведения по различным правовым проблемам.

Интересные формы предоставления пользователям библиотек правовой информации нашли в Сербии. Так, в публичной библиотеке г. Ягодина еженедельно проходит мероприятие под названием «Чай по четвергам», которое позволяет читателям — людям различных социальных групп встретиться в дружеской неформальной обстановке для обсуждения различных проблем местного самоуправления, принятых законов и т. п.

Эффективные долгосрочные стратегические программы библиотечного обслуживания в области общественной (включающей и правовую) информации разработаны и осуществляются в Великобритании, стране, как известно, с наиболее развитыми демократическими традициями.

Так, проект Уэссекс онлайн (Essex Onlain) — общественный портал графства Уэссекс дает возможность людям получать нужную им информацию из местной администрации, а также из администрации всех правительственных уровней.

Электронная общественная информационная система городского Совета Эдинбурга имеется во всех библиотеках города и в Интернете. Она предоставляет широкий спектр информации городского сообщества, местных организаций и т. п.

Наконец, библиотечная и информационная служба публичной библиотеки г. Лидса напрямую отвечает за руководство сайтом городского Совета, что позволяет оперативно

126

Огромную роль в предоставлении правовой информации играют библиотеки США, которые изначально были центрами общественной жизни многих, особенно небольших, городов Америки.

Таким образом, очевидно, что деятельность российских ПЦПИ не только весьма созвучна деятельности библиотек Европы, но и по уровню организации (особенно учитывая масштабы страны) в известной степени является примером для других стран, что было отмечено на сессии ЮНЕСКО в Париже, где представленная российская программа развития ПЦПИ вызвала большой интерес и одобрение.

Библиотечное обслуживание в помощь пользователям с «особыми потребностями» в качестве приоритетного осмыслено в нашей стране сравнительно недавно.

Вместе с тем, проблема библиотечного обслуживания одной из этих категорий — инвалидов, прежде всего, по зрению (слепых, слабовидящих) и слуху (глухих, слабослышащих) — разрабатывалась российскими исследователями на протяжении многих лет. Наибольший вклад в изучение этой проблемы внес известный российский библиотековед А.Е.

Шапошников. Однако в советские времена такая читательская группа, как инвалиды, не могла считаться приоритетом библиотечного обслуживания, прежде всего, потому, что они обслуживались не в публичных, а в специальных библиотеках, которые развивались весьма обособлено от остального библиотечного сообщества. Кроме того, сама проблема жизнедеятельности инвалидов не находилась в центре внимания властей.

Деидеологизация библиотечного обслуживания, осознание его цели как обеспечение беспрепятственного доступа к информации любому пользователю, а так же обострение самой проблемы в связи с ведущимися военными действиями, усилением терроризма, увеличением числа техногенных

127

катастроф, а также ухудшением экологической ситуации и т. д.⁷² заставили посмотреть на эту ситуацию более пристально. Сегодня законодательные акты многих стран определяют равные права инвалидов на библиотечное обслуживание, в том числе и на доступ в Интернет, что достигается посредством использования адаптивной техники (синтезаторов речи, брайлевских дисплеев и принтеров) и путем адаптации дизайна веб-продукции. Специальные веб-сайты для слепых разработаны в национальных библиотеках в Великобритании, Нидерландах.

В России библиотечное обслуживание инвалидов (прежде всего — по зрению и глухоте) ведется достаточно интенсивно. В последнее время библиотеки для слепых (Российская государственная библиотека для слепых, Новосибирская библиотека для слепых, Калужская библиотека для слепых и др.) проявляют большую активность. Эти библиотеки создали секцию в рамках Российской библиотечной ассоциации, имеют собственную издательскую базу. Укрепляется их материально-техническая база: приобретаются специальные приспособления и механизмы, облегчающие чтение и т. д. Расширяются формы массового и индивидуального обслуживания этой категории читателей. Библиотеки находят понимание у местных властей, получают поддержку спонсоров.

Однако, если библиотечное обслуживание инвалидов по зрению и слуху было более или менее налажено, то читатели с другими проблемами жизнедеятельности длительное время находились, по сути дела, вне внимания библиотеки.

Ставшее возможным в последнее время знакомство российских профессионалов с опытом библиотечного обслуживания «людей с особыми потребностями» в зарубежных библиотеках, где этому направлению работы всегда уделялось самое серьезное внимание, послужило мощным толчком к новому осмыслению проблемы, к осознанию ее значимости.

128

Библиотечное обслуживание как социокультурный процесс

Учитывая отечественный и зарубежный опыт, в России в 1991 г. была разработана комплексная программа «Система библиотечного обслуживания инвалидов РСФСР», которая

предполагала активизацию в этой деятельности роли публичных библиотек. Публичная библиотека должна была, используя стационарные и внестационарные формы обслуживания, создать комфортные условия «читателям с ограниченными возможностями пользования библиотекой», а именно: лицам с физическими недостатками; престарелым; временно нетрудоспособным и др.

Этот документ вполне отвечает международному пониманию проблемы.

В настоящее время в европейских странах не существует единой государственной политики по этой проблеме, хотя везде инвалиды и так называемые «лица с особыми потребностями» (престарелые; временно нетрудоспособные, страдающие дислексией; мигранты; «трудная молодежь»; различные «меньшинства» и др.) включены в число полноправных пользователей публичных библиотек.

Во многих странах (в Бельгии в 2005 г., в Болгарии в 1995 г., в Польше в 1999 г., в Великобритании в 1995 г., в Канаде в 1997 г. и др.) приняты национальные законы, рекомендации и руководства по библиотечному обслуживанию инвалидов.

Международный статус этой проблеме придали такие документы, как «Руководство по развитию — Библиотечное обслуживание» — ИФЛА, 2001 г., а также принятая ООН «Декларация по правам инвалидов».

Международное библиотечное сообщество разработало ряд проектов по *устранению барьеров*, существующих в библиотечном обслуживании этих категорий пользователей. Имеются в виду, прежде всего, *физические барьеры, интеллектуальные и пространственные (виртуальные) барьеры*.

Проблемы *физического доступа* решаются с помощью разработки конкретных условий, которые должны соблюдаться в библиотечном обслуживании инвалидов: пандусы

129

9-4966

Часть 2

и широкие дверные проемы в залах библиотеки и лифтах; беспрепятственные проходы в коридорах (никаких ковров); эргономичные столы и стулья; пространство для поворотных движений; доступные общественные места (например, туалет) и т. п.

Решение проблем *интеллектуального доступа* предполагает значительные технические и материальные затраты по переводу печатных источников в альтернативные форматы (шрифт Брайля, цифровой формат). Здесь необходимо специальное оборудование, такое, как адаптированная клавиатура, устройства для голосового ввода информации, для перевода текста в аудиоформат, а также специальное программное обеспечение.

Библиотечное обслуживание должно быть обеспечено и тем пользователям, которым недоступно посещение библиотеки. *Виртуальный доступ* обеспечивается с помощью портативных компьютеров и мобильной телефонной связи. Программа «Читатели вне стен» широко используется в библиотеках Европы.

Важнейший вопрос библиотечного обслуживания инвалидов и приравненных читательских категорий — *подготовка к этой деятельности библиотечного персонала*.

Библиотекарь должен иметь базовые знания об особенностях личностей, имеющих различные стадии инвалидности, проявлять чуткость, неподдельную доброту, уметь общаться с ними, использовать приемы *библиотерапии*¹³.

Очень важны умения библиотекаря пользоваться вспомогательным оборудованием. Во многих библиотеках проводится специальное обучение в этой области.

Библиотерапия — лечение чтением — психологическая коррекция при помощи специально подобранной литературы. Теория библиотерапии сложилась в 20-е гг. XX в. На ее развитие оказали влияние труды З. Фрейда, В.М. Бехтерева и др. Стратегия и тактика библиотерапии связана с отбором, анализом и подготовкой текстов к использованию в лечебных целях. Библиотерапия требует объединения усилий медиков (психологов, психотерапевтов) и библиотекарей. — См. Дрешер Ю. Н. Библиотерапия.

130

Библиотечное обслуживание как социокультурный процесс

В целом многие библиотеки Европы организуют библиотечное обслуживание инвалидов

весьма успешно. Так, в Чехии реализуется проект «Библиотека без барьеров» на базе публичной библиотеки; в Дании (публичная библиотека г. Рингстед) в рамках проекта «Интернет для всех» весь штат прошел подготовку по обслуживанию инвалидов; во Франции (публичная библиотека г. Бордо) имеется специальное программное обеспечение, синтезатор речи, увеличительные сканеры и др. Большое внимание этой проблеме уделяют в Венгрии, Греции, Великобритании, Нидерландах и др.

Библиотечное обслуживание в помощь непрерывному образованию пользователей.

Термин «непрерывное образование» вошел в активный лексикон российских специалистов сравнительно недавно. Долгое время более распространенным термином было «самообразование», понимаемое как «самостоятельное приобретение систематических знаний, основанное на личном интересе занимающегося»⁷⁴.

Отечественными исследователями хорошо изучены особенности и формы самообразования в дореволюционной России, когда огромную роль сыграла деятельность Н.А. Ру-бакина, а также и в советское время, когда этой работе публичных библиотек уделялось особое внимание государства.

Значительный вклад в разработку теории проблемы «библиотека и самообразование» внесли работы известного ученого А.Я. Айзенберга, который рассматривал ее не только с библиотечных, но и с педагогических позиций⁷⁵.

В традиции России, Советского союза работа библиотек в помощь самообразованию была связана с индивидуальным консультированием, информированием читателя, руководством его чтением, составлением для него рекомендатель-

131

Часть 2

ных списков литературы и т. д. Помощь в самообразовании была неотъемлемой частью библиотечного обслуживания пользователя. В этой сфере было сделано немало полезного, что нашло отражение во многих публикациях.

Сейчас, однако, в условиях развития все более динамичной и конкурентной экономики, становления информационного общества, требующего от человека все большей информационной грамотности, проблема приобрела другой масштаб.

Сегодня в европейской традиции используется термин «непрерывное образование», понимаемое как процесс, включающий в себя как формальное, так и дополнительное образование, а также дистанционное обучение и др.

В современных условиях резкого расширения образовательного пространства и признания во всех развитых странах образования и обучения наиболее эффективным способом личного развития и более насыщенной жизни проблеме непрерывного образования придается весьма большое значение. Профессиональное сообщество, прежде всего, такие международные организации, как IFLA (Международная федерация библиотечных ассоциаций и учреждений), EBLIDA (Европейское бюро библиотечных, информационных и документальных ассоциаций) в своих документах постоянно подчеркивают ключевую роль публичных библиотек в организации данной деятельности.

Непрерывное образование рассчитано на потребности читателей всех возрастов, любой социальной принадлежности, любого уровня предварительной подготовки. Цель организации системы непрерывного образования — способствовать увеличению количества квалифицированных и образованных жителей Европы, обеспечить гарантии того, что Европа не будет поделена на «информационно богатых» и «информационно бедных». Именно публичные библиотеки способствуют стиранию этих различий, предоставляя свободный доступ к новым ресурсам, особенно Интернету, тем, у кого нет такой возможности дома или на работе.

132

Использование в процессе непрерывного образования новых информационных технологий открывает новые перспективы. Тот факт, что европейская публичная библиотека обладает значительными образовательными ресурсами, в том числе и электронными, доступными для ее пользователей, делает ее важным местным центром, который может целенаправленно предоставлять средства для самостоятельного образования всему сообществу.

Активные естественные партнеры библиотек в этой деятельности — университеты, особенно отделения дистанционного образования, организации, предоставляющие образовательные услуги для взрослых (например, образовательная ассоциация для рабочих EuroWEA; «Университет третьего возраста» для пожилых людей и др.

Библиотеки многих европейских стран располагают разработанной стратегией библиотечного обслуживания в помощь непрерывному образованию.

В большинстве случаев библиотеки обучают своих пользователей компьютерной грамотности, организуют соответствующие курсы, тренинги. Кроме того, предоставляют электронное образовательное пространство (Интернет, режим видеоконференции и т. д.), а также консультируют по конкретным вопросам.

Примером удачного «подключения» публичной библиотеки к решению проблем непрерывного образования может быть названа деятельность библиотек Великобритании, где программа «Народная сеть» (Peoples Network), обучающая компьютерной грамотности безработных с целью облегчить им обретение новой работы, реализовалась в библиотеках.

Публичные библиотеки Штуттгарта (Германия) стали местными центрами помощи в непрерывном образовании своим пользователям; публичные библиотеки некоторых графств Ирландии организуют электронное обучение для пожилых людей. В Литве (г. Зарасай) публичная библиотека организовала языковые курсы в помощь претендентам на гражданство страны. В Шотландии разработан кибер-проект,

133

Часть 2

направленный на создание равного доступа к информационным технологиям для всех представителей населения; все школы и библиотеки Шотландии объединены единой сетью. Достаточно активно проблема непрерывного образования решается в публичных библиотеках Великобритании. Там библиотеки не только предлагают разнообразные курсы по работе с сетевой информацией для пользователей с различным уровнем подготовки, но и ведут исследовательскую деятельность, выявляющую эффективность обучения в библиотеках, музеях и др.

Профессиональным сообществом во всех странах как важнейшая задача организации непрерывного образования понимается *подготовка самих библиотекарей отдела обслуживания* к этой работе.

В наши дни библиотекарям приходится сочетать знание традиционных фондов с владением новыми технологиями.

Немаловажными характеристиками считаются знание психологии, понимание потребностей пользователей и умение преобразовать их в стратегии поиска необходимой информации.

Кроме того, библиотекари отделов обслуживания должны *обучать* пользователей не только применению новых технологий, но и оценке найденной информации, вычленению основного и т. п.

Однако далеко не всегда сам библиотекарь обладает необходимыми навыками.

С этой целью многие публичные библиотеки Европы организуют курсы, программы, тренинги для самих библиотекарей. Так, в Болгарии действует веб-сайт учебного центра непрерывного образования для библиотекарей; Датская Королевская школа библиотековедения и информатики разработала программы дистанционного обучения для библиотекарей. В Нидерландах создана программа компьютерного обучения для библиотекарей. В Норвегии (г. Берген) работает семинар для библиотекарей по вопросам консультирования взрослых и т. д.

134

Многие из названных курсов, тренингов выдают сертификаты, подтверждающие получение нового знания.

В России в ряде публичных библиотек также работают центры непрерывного образования, адресованные как пользователям библиотеки, так и самим библиотекарям; компьютерная грамотность входит в состав курсов, предлагаемых данными центрами. Осуществляются тренинги библиотекарей и т. п. Большую роль в организации центров непрерывного образования сыграл Институт «Открытое общество», много сделавший для поддержания российских публичных библиотек в самый сложный период развития страны — в 1990-е г. *Библиотечное обслуживание в помощь формированию культуры чтения и информационной культуры пользователей.*

Необходимость формирования культуры чтения читателя была осознана российскими специалистами библиотечного дела еще в XIX в.

Рассматривая чтение как важнейшее (а в то время, практически, единственное) средство самообразования, просвещения и приобщения к культуре самых широких слоев населения России, не имевших возможности получения регулярного образования, такие известные деятели библиотечной сферы, как Н.А. Рубакин, А.А. Покровский, Л.Б. Хавкина, подчеркивали, что только правильная постановка чтения позволяет читателю достичь наибольших результатов при наименьших затратах сил. Так, в книгах Н.А. Рубакина «Этюды о русской читающей публике», «Практика самообразования» и других содержится много советов о приемах чтения, рекомендуемых читателю и библиотекарю как организатору чтения, которые могут повысить эффективность чтения. В трудах А.А. Покровского неоднократно подчеркивается мысль о том, что библиотека должна воспитывать у читателей умение читать толково, сознательно, пользоваться книгой для самообразования.

135

Часть 2

Эту же мысль активно проводила в жизнь и Л.Б. Хавкина, считавшая, что читатель из народа способен читать всю литературу, но для этого необходимо средствами библиотечной работы поднять уровень его культуры и выработать у него навыки чтения книг.

После Октябрьской революции 1917 г. проблемы приобщения к чтению, в том числе и формирование культуры чтения, стали частью политики государства. Власть рассматривала борьбу с неграмотностью и приобщение народа к чтению как рычаг влияния на его политические взгляды и настроения. Именно поэтому в тот период были проведены многочисленные исследования чтения и сделаны попытки сформулировать требования к культуре чтения.

В 1920-е гг. начинают появляться работы, посвященные психологической стороне процесса чтения. Этой проблеме уделяли большое внимание такие библиотековеды и психологи, как Я.М. Шафир, В.А. Невский, Л.С. Выготский, П.И. Гуров, А.П. Нечаев, Н. А. Рыбников.

Проблемы психологии чтения разрабатывались по таким направлениям, как изучение механизма чтения и восприятия текста; исследование социально-психологической природы чтения; психологические механизмы воспитательного воздействия книги на человека и т. п. Труды по психологии чтения были серьезной теоретической основой для библиотечного обслуживания читателей, понимаемого тогда как руководство чтением, и для воспитания культуры чтения — явления, многие аспекты которого были осмыслены как важная составная часть развивающейся в этот период теории научной организации умственного труда (НОТ).

За десятилетие (1924-1934) было опубликовано свыше 250 работ, посвященных общим и частным вопросам самостоятельной работы с книгой.

В последующие годы проблема формирования культуры чтения продолжала активно разрабатываться. Наряду с общими проблемами стали изучаться частные, раскрываю-

136

Библиотечное обслуживание как социокультурный процесс

щие специфику чтения литературы по различным отраслям знаний среди конкретных категорий читателей; более углубленно стали рассматриваться отдельные аспекты чтения

(разработка отдельных приемов и способов чтения, ведение записей в процессе чтения, гигиена чтения, быстрота чтения др.)

Постепенно сложилось представление о культуре чтения как о *системе знаний, умений, навыков, необходимых читателю для работы с книгой в библиотеке.*

Наиболее значимыми из них специалисты считают следующие:

- осознание человеком (читателем) роли книги и чтения в своей жизни и в жизни общества в целом;
- осознание цели обращения к конкретному изданию;
- умение ориентироваться в источниках информации о произведениях печати;
- умение ориентироваться в самом издании, его справочном аппарате и т. п.;
- понимание, высокий уровень восприятия и усвоения прочитанного;
- навыки работы с текстом, умение организовать процесс чтения (конспектировать, делать тезисы, выписки, систематизировать записи и т. п.);
- соблюдение гигиены чтения;
- умение варьировать темп чтения в зависимости от его цели и др.

Постепенно наряду с понятием «культура чтения» стало формироваться понятие «библиотечно-библиографическая грамотность» как его составная часть, включающая в себя минимальный («грамотность») набор необходимых квалифицированному читателю умений и навыков для работы в библиотеке.

В 1960-80-е гг. в стране действовала общегосударственная Программа пропаганды библиотечно-библиографических знаний («ББЗ»), разработанная методическими

137

Часть 2

центрами крупнейших библиотек, где перед библиотекой (библиотекарем) была поставлена задача формирования библиотечно-библиографической грамотности молодого специалиста, студента, школьника. Выполнение этой задачи было возложено на публичные и, особенно, учебные библиотеки. Однако эта работа активно велась и в детских, и юношеских библиотеках, где были разработаны и реализованы, как правило, совместно со школой, специальные программы формирования культуры чтения по отношению к разным возрастным категориям.

Позже этой проблемой стали заниматься и специальные (технические, медицинские и др.) библиотеки, которые выявляли особенности культуры чтения специальной научной литературы.

Формы продвижения культуры чтения были весьма разнообразны.

Библиотеки всех типов постоянно проводили так называемые «*библиотечные уроки*» — обучали читателей пользоваться справочным аппаратом: каталогами, картотеками, библиографическими пособиями; разрабатывали «*памятки для читателей*»; проводили *экскурсии* для вновь записавшихся в библиотеку и т. д. Учебные библиотеки, особенно вузовские, проводили *консультации* по вопросам использования информационной базы по специальности, учили читателей работать с библиографическими источниками, прикнижной библиографией, оформлять списки литературы для курсовых, дипломных и диссертационных работ и т. п. Часто *лекции* по этой проблеме, разработанные сотрудниками вузовской библиотеки, включались в курс «Введение в специальность», который читался студентам на первом курсе. Так было во многих вузах страны.

В эти годы широко издавалась литература методико-практического характера, например: «Что нужно знать каждому о библиотеке» Ю.А. Гриханова, «Занимательная библиография» И.Г. Моргеншерна и Б.Т. Уткина, «Наша 138

Библиотечное обслуживание как социокультурный процесс

библиотека»; Г.Г. Гецов «Рациональные приемы работы с книгой», Л.П. Доблаев «Психологические основы работы над книгой», Б.П. Павлова «Обучение конспектированию. Теория и практика», Н.Е. Бахарев «Учись работать с технической книгой», Л.А. Николаева «Учись быть читателем. Старшекласснику о культуре работы с научной и научно-популярной книгой», М.Д. Смородинская, Ю.П. Маркова «О культуре чтения: что нужно знать каждому».

В этот же период был опубликован ряд работ теоретического характера, показывающих культуру чтения как сложную, многоаспектную проблему. Наиболее полное отражение она нашла в диссертационных исследованиях Т.С. Макаренко и Е.А. Рахманалиева⁷⁶.

Во всех этих изданиях широко использовался материал, выявляющий уровень культуры чтения различных категорий читателей (студенчества, специалистов, школьников, а также и самих библиотекарей), накопленный в ходе проведения социологических исследований в 1970-80-е гг.

В этот же период большой интерес вызвал такой аспект культуры чтения, как «быстрочтение», то есть умение быстро читать.

Эту проблему изучали О.А. Кузнецов, Л.Н. Хромов, позже А. Зиганов. Авторы разработали самостоятельную методику обучения навыкам быстрого чтения и представили ее читателям. Однако, как подчеркивали сами авторы, быстрочтение эффективно лишь для освоения технической, специальной, научной литературы, но неприменимо к литературе художественной.

Следует отметить, что проблема формирования культуры чтения *художественной литературы* всегда стояла несколько особняком. Прежде всего потому, что чтение романов, повестей, стихов не признавалось в тогдашнем об-

Макаренко Т.С. Формирование культуры чтения научной литературы в процессе библиотечного обслуживания специалистов: Автореф канд. дис. — М., 1984.

Рахманалиев Р.А. Культура чтения как книговедческая проблема: Автореф. канд. дис. — М., 1986. 139

Часть 2

ществе таким же социально-значимым явлением, как чтение, например, учебной или производственной литературы; а во-вторых, воспитание культуры чтения художественного текста требовало обращения исследователя не только к приемам поиска информации и работы с текстом, но и к таким сложным категориям, как «литературный вкус», «литературное развитие», «художественное восприятие» и т. п. Все же можно назвать несколько авторов, серьезно работающих в этом, адресованном, прежде всего, детям и юношеству аспекте формирования культуры чтения: А.А. Левидов, И.И. Чаплыгина (Тихомирова) и др.

Интересно, что длительное время вполне очевидный, лежащий «на поверхности» факт безусловного влияния на формирование культуры чтения личности раннего приобщения к книге в личной, домашней, семейной библиотеке старательно замалчивался.

Это произошло потому, что после революции борьба с частной собственностью не могла не коснуться и частных (личных) библиотек. В 1920-30-х гг. личные библиотеки перестали считаться библиотеками: «...частная коллекция книг, обслуживающая исключительно владельца, как бы она ни была велика, не может считаться библиотекой»⁷⁷.

Таким образом, личные библиотеки были «вынесены за скобки» библиотечного дела страны, тем более, что они представляли собой и известную опасность: их влияние на читателя было фактически неподконтрольно, а это значило, что при аналогии всех остальных функций, основную для советских библиотек - идеологическую — личные библиотеки не выполняли. Сложившееся мнение о личной библиотеке было позднее закреплено законодательно: к сожалению, в Федеральном Законе «О библиотечном деле» (1994 г.) о личной библиотеке нет ни слова.

Таким образом, личная библиотека долгое время не во-дила в круг внимания исследователей. Однако в 1980-х гг.

⁷⁶ БСЭ, 1-изд.— Т. 3. — М., 1930. 140

Библиотечное обслуживание как социокультурный процесс

Российской государственной библиотекой было проведено исследование «Домашняя библиотека», которое показало, что наличие книг в доме напрямую связано с уровнем культуры чтения личности и является одним из важнейших ее индикаторов.

Сегодня проблематика, связанная с домашней библиотекой, постоянно расширяется. Для современных специалистов совершенно очевиден тот факт, что как из музееведения нельзя

изъять сведения о частных коллекциях, так и из библиотековедения нельзя изъять тему личных библиотек. Личная библиотека — это *первая библиотека* в жизни человека, и ее наличие или отсутствие накладывают значительный отпечаток на всю его читательскую биографию, на его культуру чтения.

Таким образом, в течение более чем полувека российскими исследователями и библиотеками был накоплен довольно большой теоретический материал и практический опыт по формированию культуры чтения для различных категорий читателей (особенно учащихся, студентов).

Следует сказать, что в зарубежных библиотеках формированию библиотечно-библиографической грамотности читателей тоже придавалось большое значение. Так же, как в России, европейские библиотеки издавали памятки читателям, проводили специальные мероприятия, знакомя своих пользователей с ресурсами библиотеки: учили пользоваться каталогами, библиографическими пособиями и т. д.

Однако в связи с тем, что в зарубежные, прежде всего в американские и в западно-европейские библиотеки компьютеризация библиотечного дела пришла значительно раньше, чем в Россию, они давно осознали то, что новая реальность требует от читателя новых знаний, умений и навыков, обеспечивающих ему эффективную работу в библиотеке.

Вследствие этого возникло новое понятие — «информационная грамотность личности».

В американском библиотековедении информационная грамотность определяется как умение выживать в инфор-

141

Часть 2

мационном веке. Основные составляющие этого умения: получение доступа к информации, навыки поиска, отбора, оценки, использования.

С информационной грамотностью тесно связано понятие компьютерной грамотности.

Многочисленное возмещение роли информации в современном обществе, формирование, по сути дела, глобального информационного пространства привело к тому, что понятие информационной грамотности приобрело чрезвычайно широкое распространение. Решению этой проблемы посвящена в последние годы деятельность таких международных организаций, как ООН и ЮНЕСКО (78), которые в ходе многочисленных конференций, саммитов, встреч на высшем уровне опубликовали декларации и меморандумы, разработали документы, программы, планы действий по данному вопросу. В последнее время к данной работе активно присоединилась и такая авторитетная организация, как ИФЛА, поскольку на Всемирном Саммите по информационному обществу⁷⁹ информационная роль библиотеки была отмечена весьма высоко, а сами библиотеки были названы «сердцем информационного общества». С 2002 г. в структуре ИФЛА работает секция «информационная грамотность», само название которой говорит о задачах, стоящих перед ее членами.

В Президентской программе ИФЛА на 2003-2005 гг. ставится задача организации работы библиотек в поддержку развития информационной грамотности.

Первоначально понятие «информационная грамотность»⁸⁰ раскрывалось через термины, определяющие различные его аспекты. Это:

См. ЮНЕСКО об информационном обществе: основные документы и материалы. — СПб., 2004. — 120 с.

См. Всемирный Саммит по информационному обществу__ СПб., 2004 — 105 С

Кай Расерока. Президентская программа ИФЛА на 2003-2005 гг. «Библиотека в поддержку непрерывного развития грамотности»// Библиотека. — № 3. — 2004.

142

Библиотечное обслуживание как социокультурный процесс

- компьютерная грамотность;
- цифровая грамотность;
- гиперграмотность;
- информационно-технологическая грамотность;

- интерактивная компетентность;
- компетентное пользование ресурсами Интернет;
- компетентное пользование ресурсами библиотеки;
- компетентное пользование медиаресурсами;
- многосторонняя компетентность;
- вербальная грамотность;
- визуальная компетентность.

Таким образом, очевидно, что информационная грамотность воспринималась сначала как техническая и технологическая проблема, реализация которой связывалась, прежде всего, с обучением поиску и созданию информации.

Удивляет все же отсутствие упоминания о навыках чтения. Хотя просмотр текста с экрана, по мнению некоторых ученых, отличается от традиционного чтения, тем не менее, получение информации и в электронной среде происходит через чтение, поэтому можно рассматривать его как важнейшую универсальную технику, без которой невозможно получение информации и в современном мире.

Позже принятая ЮНЕСКО программа «Информация для всех» несколько скорректировала понимание проблемы.

Сегодня ЮНЕСКО подчеркивает, что «простое увеличение информационных потоков не обязательно приводит к появлению новых возможностей для развития... В связи с этим необходимо более сложное, всестороннее и цельное видение проблемы»⁸¹.

Таким образом, совершенно очевидна эволюция понимания проблемы: если раньше превалировало представление о том, что формирование информационной грамотности сводится к обучению населения технологиям поиска и ис-
ЮНЕСКО «Информация для всех» — 2000 г.

От информационного общества к обществам знания// Новости Российского комитета ИФЛА. — 2003. — С. 10-12. — 46 с.

143

Часть

пользования информации, то в последнее время растет понимание этой проблемы как гуманитарной и социальной, решение которой связано с развитием личности в новой информационной среде.

В связи с этим сам термин «информационная грамотность», широко принятый за рубежом, сейчас удовлетворяет уже не всех исследователей.

В российской традиции изначально был принят термин «информационная культура»⁸², подчеркивающий гуманитарный аспект этой проблемы.

Анализируя и сравнивая термины «грамотность», «информационная грамотность», «компьютерная грамотность», «информационная культура», рассматривая их трансформацию в русской и международной практике, российские авторы приходят к выводу, что «в самом слове "грамотность" есть оттенок элементарности, примитивности, отражение самого простого, начального уровня образования... Применительно ко всему многообразию знаний, умений и самостоятельных действий человека при работе в такой глобальной сфере, как информация и информационные технологии, термин «информационная грамотность»... не вполне адекватен. Гораздо более соответствует масштабу рассматриваемого феномена... понятие «информационная культура», куда «информационная грамотность» входит как составная часть. В свою очередь, информационная культура есть неотъемлемая часть общей культуры современного человека»⁸³.

Понятие «информационная культура» отсутствует в терминологическом словаре «Библиотечное дело», нет его развернутой характеристики и в словарях по информатике. Информационная культура понимается как совокупность знаний, правил, норм, ценностей, созданных в ходе инфор-

мационной деятельности и отражающих уровень ее развития. Можно говорить об информационной культуре личности, социально-профессиональной группы, общества в целом. Обладая высоким уровнем информационной культуры, библиотекарь, обслуживая пользователя, передает ему свои знания, умения, навыки. Читатель же несет эти познания в «мир», способствуя повышению общей информационной культуры общества.

Интересно соотнести понятия «информационная культура» и «культура чтения». Есть мнение о том, что первое понятие поглотило второе.

Между тем это не так. Очевидно, что термин «культура чтения» гораздо содержательнее терминов, отражающих требования библиотекарей к квалификации читателя, таких как «библиотечно-библиографическая грамотность», «информационно-библиотечная грамотность» и, т. п.

Все они отражают внешние проявления читательской активности и довольно легко подлежат анализу, подсчету, стандартизации.

Термин же «культура чтения» наряду с умениями ориентироваться в мире информации включает в себя такие понятия, как «любовь к книге», «интерес к чтению», «восприятие и понимание прочитанного», «творческое чтение» и т. п.⁸⁴. Таким образом, «культура чтения» — понятие более «внутреннее», личностное, даже интимное.

Как уже было сказано, изучению культуры чтения в различных аспектах (влияние чтения на личность; культура и круг чтения различных читательских групп; культура чтения различных видов и жанров литературы и т. п.) посвящены десятки, если не сотни работ не только библиотековедческого, но и педагогического, психологического, философского характера⁸⁵.

Многие авторы рассматривают

Смородинская М.Д., Маркова (Мелентьева) Ю.П. О культуре чтения: что нужно знать каждому. — М.: Книга, 1984. — 87 с.

См., например, Асмус В. Чтение как труд и творчество// Вопросы литературы. — 1961. — № 2. — С. 36-46.

145

10-4966

Часть 2

чтение как глубокий социально-психологический процесс, а культуру чтения как феномен, определяемый интеллектуальными и моральными качествами личности (и определяющий их). Интересно, что сам термин «культура чтения» существует в своем полном значении только в русском языке. Так, например, в английском языке есть термины reading habits (навыки чтения), reading knowledge, reading skills (умение читать), reading taste (вкус к чтению, читательские вкусы). Очевидно, что все они лишь приближаются к сущности анализируемого понятия.

Очевидно также, что понятие «культура чтения» является в российском пространстве объектом изучения многих дисциплин, что накоплен значительный фактографический и теоретический материал, дающий представление об этом феномене.

Ясно, что культура чтения - это тот фундамент, база, на котором только и можно строить другие конструкции - «библиотечно-библиографическую грамотность», «информационную культуру личности» и др.

Это понятие чрезвычайно важно и для отдельной личности, и для общества, что было бы неправильно, недопустимо, чтобы термин «культура чтения» выпал бы из научного оборота, «утонул» бы в терминах «информационная культура» и т. п.

Особое значение это понятие и этот термин приобретают сегодня, когда ситуация в области чтения весьма напряжена: время, отводимое современным человеком на чтение постоянно сокращается, круг чтения сужается; литературные вкусы делаются более примитивными и т. д.

Нужно ясно осознавать, что без привлечения к чтению без формирования уважения, любви к книге, «тяги» к чтению и библиотеке с малых лет, без осознания чтения как труда и творчества, то есть без культуры чтения, невозможно формирование информационной

культуры, построение общества знания и т. д. *Невозможно формирование Общества знания» в нечитающем обществе.*

146

Библиотечное обслуживание как социокультурный процесс

Следует понимать, что круг социально-обоснованных направлений библиотечного обслуживания может меняться, расширяться в соответствии с возникновением новых «вызовов» общества.

Часть 3

Технология и организация библиотечного обслуживания: основные положения и понятия

3.1. Понятие «технология библиотечного обслуживания». Основные элементы технологии библиотечного обслуживания

- *Читательский запрос как пусковой механизм процесса библиотечного обслуживания. Связь читательского запроса и читательского интереса. Виды читательских запросов и интересов.*

- *Библиотечная услуга как результат (основной продукт) процесса библиотечного обслуживания. Номенклатура услуг в современной российской и зарубежной библиотеке.*

- *Платные и бесплатные библиотечные услуги.*

Технология библиотечного обслуживания - это совокупность приемов, методов и воздействий, применяемых в ходе обслуживания пользователя библиотеки. Как и любая

148

Технология и организация библиотечного обслуживания: основные положения и понятия

производственная технология, технология библиотечного обслуживания определяет последовательность действий, необходимых для эффективного решения поставленной задачи.

Технологические вопросы библиотечного обслуживания долгое время были на периферии внимания исследователей и практиков. В первую очередь это было связано с тем, что процесс библиотечного обслуживания воспринимался, с одной стороны, как идеологически обусловленный, а с другой стороны, как творческий, трудно поддающийся стандартизации. Однако, с началом автоматизации, а затем и компьютеризации библиотечного дела ситуация стала заметно меняться. В 1980-90-х гг. началось активное осмысление библиотечного обслуживания сначала как технологического процесса, а затем и как *совокупности* технологических процессов, обеспечивающих преобразование, воздействие на предметы труда с целью предоставления библиотечных услуг разных видов и форм.

Значительный вклад в разработку теоретических проблем технологии библиотечного обслуживания внесли Е.Г. Астапович, В.М. Баранов, М.Я. Дворкина и др.⁸⁶.

К сожалению, эволюция технологии библиотечного обслуживания, в отличие от библиографической⁸⁷ не получила пока глубокого осмысления. Однако с достаточной мерой условности можно выделить следующие типы технологии библиотечного обслуживания: *персонафицированная*, при которой библиотечное обслуживание — предоставление услуги — определяется, прежде всего возможностями (профессиональными, интеллектуальными и др.) библиотекаря; *механизированная* — возможности библиотекаря дополня-

Сегодня технология библиотечного обслуживания активно развивается. Подробности технологии детально отражаются в практических и методических пособиях для студентов по курсу «Библиотечное обслуживание», а также в сопредельных курсах.

149

Часть 3

ются возможностями технических средств, пришедших в библиотеку (пишущих машинок, копировальной техники и т. п.); *электронная*, при которой для предоставления услуг широко используются компьютерные технологии и т. п.

В реальной практике библиотек могут присутствовать элементы всех типов технологии

библиотечного обслуживания. Выбор в значительной степени зависит от материально-технической базы библиотеки.

Сегодня технология библиотечного обслуживания рассматривается как последовательность технологических операций, необходимых для предоставления определенной услуги пользователю.

В свою очередь технологическая операция включает в себя такие элементы, как *действие, стадия, этап* и т. п. Нельзя не отметить, что все они проявляются весьма различно при «ручном» и компьютеризированном обслуживании пользователя библиотеки.

Однако в любом случае толчком, «пусковым механизмом» библиотечного обслуживания является *читательский запрос*, обоснованный *читательским интересом и читательской потребностью*.

Читательским запросом (спросом) называется высказанная читателем библиотекарю просьба в получении издания, информации. В читательском запросе ярко выражается информационная потребность, которая есть отражение какой-либо жизненной (житейской) необходимости.

Как правило, выделяют *определенный и неопределенный* читательский запрос.

Определенный читательский запрос может быть *конкретным и тематическим*.

Конкретный читательский запрос предполагает потребность в конкретном издании, конкретной информации.

Тематический читательский запрос предполагает помощь библиотекаря в поиске и подборе некоторого количества публикаций, раскрывающих какую-либо тему, проблему.

150

Тематический читательский запрос связан, как правило, с деловым, учебным (например, с написанием доклада, диплома, курсовой работы и т. п.) или самообразовательным чтением (например, интересом к какой-либо теме — кино, театру, музыкальной группе и т. п.).

Неопределенный читательский запрос (спрос) («Дайте что-нибудь новенькое!») относится, как правило, преимущественно к досуговому чтению и предполагает довольно высокий уровень доверительности общения библиотекаря и пользователя библиотеки. В тоже время неопределенный спрос говорит, с одной стороны, о несформировавшихся читательских предпочтениях, а с другой — о слабой ориентации в ресурсах библиотеки.

На технологический процесс обслуживания влияют и особенности самого запрашиваемого издания (например, его издательско-полиграфические и физические свойства), а также и организация самого библиотечного процесса — удаленность фонда, способы доступа к нему. Так, если фонд удален от читального зала, то технологический процесс предоставления запрашиваемого издания будет включать следующие процедуры и операции: прием запроса от читателя; уточнение запроса; передача запроса в фонд; поиск издания в фонде; оформление выдачи издания в читальный зал; транспортировка издания в читальный зал; выдача издания читателю.

При предоставлении же издания из фонда открытого доступа технологический процесс заметно изменяется: прием запроса от читателя; уточнение запроса; поиск издания в фонде; оформление выдачи издания читателю.

Особая технология выполнения читательского запроса складывается в условиях электронной среды. Библиотекарь-консультант, получив запрос от читателя, «входит» в различные базы данных, в электронные библиотеки и т. д. и выполняет запрос, используя технологию электронной доставки документа или выявив наличие литературы по теме и местонахождение необходимого издания и т. п.

151

Часть 3

Несмотря на все технологические различия выполнения читательских запросов, можно выделить некоторые *общие элементы* в этом процессе.

В любом случае обязательный технологический этап выполнения читательского запроса — это *прием* (устный или письменный), *фиксация* и *уточнение* (например, в отношении написания фамилии автора запрашиваемой книги, года издания, языка и т. п.), которое

позволит легче выполнить запрос. Другой важный момент — уточнение *цели* запроса (для научной работы, для учебной, любительской и т. п. деятельности и т. д.).

Браком, сбоем в технологии библиотечного обслуживания считается *неудовлетворенный запрос*, или *отказ* пользователю. Хотя некоторыми библиотековедами эти понятия различаются, суть этих явлений одна — читатель не получает затребованное издание, информацию, знание и т. п. Понятно, что здесь просматривается не только технологическая, но и социальная проблема. Снижение числа отказов — важнейшая задача библиотечного обслуживания. С этой целью многие библиотеки фиксируют отказы («картотеки отказов» и т. п.), анализируют причины и стараются их минимизировать — закрывают лакуны в комплектовании, докупают дополнительные экземпляры часто спрашиваемых изданий, активнее используют возможности межбиблиотечного абонементов, а также возможности ксерокопирования, сканирования, электронной доставки документов.

Как уже говорилось, в основе каждого читательского запроса лежит *читательский интерес*, или *читательская потребность*. Уточнение читательского запроса — необходимый этап его выполнения — сводится, в сущности, к выявлению наибольшего соответствия запроса с читательским интересом и читательской потребностью пользователя.

Но что такое читательский интерес и читательская потребность?

Теория читательского интереса начала складываться еще в конце XIX в. Заметный вклад в ее развитие внесли

152

такие исследователи, как Н.А. Рубакин, С.Л. Вальдтгарт, А.А. Покровский, В.П. Таловов, Б.Г. Умнов и др.

Как правило, проблема читательского интереса и читательской потребности рассматривалась исследователями, в том числе и авторами предшествующих учебников, в рамках теоретических рассуждений о читателе, однако представляется более верным рассмотреть эти понятия именно в контексте непосредственно технологии библиотечного обслуживания.

Читательский интерес принято понимать как избирательно-положительное отношение личности к чтению произведений, имеющих для него значимость и эмоциональную привлекательность и отвечающих его духовным потребностям и психологическим особенностям.

Читательский интерес окрашивает всю читательскую деятельность личности. В состоянии заинтересованности происходит концентрация непроизвольного (без усилия воли) внимания, сосредоточения; оптимизируются процессы восприятия, мышления, воображения, запоминания.

Исследователи различают *ситуативную* и *личностную* основу читательского интереса.

Ситуативный интерес возникает под влиянием внешних стимулов — яркая обложка книги, просмотренный фильм-экранизация, рецензия в газете и т. п. Он весьма подвижен и, если не связан с доминирующими свойствами личности, легко исчезает с изменением ситуации.

Личностный интерес весьма устойчив. Он опирается (и одновременно питает) на доминирующие духовные интересы личности.

На практике ситуативный интерес может быть первым шагом для формирования личностного интереса.

Читательские интересы классифицируют по разным основаниям.

Прежде всего, выделяют *личностные* и *групповые* читательские интересы. Они диалектически связаны: каждая личность принадлежит к какой-либо группе (возрастной.

153

Часть 3

профессиональной и др.), а личностный читательский интерес испытывает воздействие норм, оценок, обычаев и др., принятых в данной группе. С другой стороны, личностный читательский интерес привносит нечто новое в традиции группы.

Классификация читательских интересов по их *содержанию* представляет, при кажущейся простоте, весьма сложную задачу, так как ни библиотечно-библиографическая, ни

книговедческая, ни литературоведческая классификация не могут отразить все многообразие читательских интересов современного пользователя. Условно читательские интересы могут быть определены как относящиеся к сферам художественной, научной, политической, экономической литературы и информации.

Внутри этих комплексов интересы могут проявляться к отдельным жанрам, темам, авторам, произведениям и т. п. Практика показывает, что обычно человек имеет не один, а несколько, иногда тесно переплетающихся, а иногда обособленных интересов.

В зависимости от проявления читательские интересы подразделяются на широкие и узкие; глубокие и поверхностные; устойчивые и неустойчивые; активные и пассивные.

Наиболее обобщенная характеристика читательского интереса — его глубина: в ней устойчивость сочетается с активностью. Между глубиной и шириной читательских интересов может возникнуть некоторое противоречие, так же, впрочем, как между глубиной и узостью. Читательский интерес диалектически связан с *потребностью личности в чтении* вообще и с потребностью чтения конкретного издания, то есть *читательской потребностью*, в частности.

Потребность человека в чтении — одна из важнейших духовных потребностей. Она тесно связана с уровнем интеллектуального, духовного и эмоционального развития личности.

154

Технология и организация библиотечного обслуживания: основные положения и понятия

Процесс формирования потребностей в чтении весьма сложен и закладывается, как правило, в детстве. Огромную роль здесь играет ближайшее окружение, семья, личная библиотека и то, какое будущее «примеряет на себя» ребенок, подросток.

Поэтому в качестве внутренних побуждений читателя исследователи выделяют *мотивы чтения* (так называемая «система ожиданий») читателя, а в качестве внешних побудительных воздействий — *стимулы чтения* (например, задания, поощрения, наказания и т. п.).

Потребность в чтении — это та основа, на которой возникают читательские интересы.

Однако надо различать словосочетания «потребность в чтении» и «читательская потребность». Второе обозначает, что читателю необходимо какое-либо конкретное издание, информация по теме, проблеме, знание.

Стоит отметить также, что сегодня «читательская потребность» удовлетворяется не только печатной продукцией, но и аудио- и видеопродукцией, и электронными ресурсами.

Надо также учитывать и то, что читательская потребность может способствовать формированию читательского интереса, и наоборот.

Библиотекарю-практику очень важно понять также, что для формирования читательского интереса необходимо *создавать ситуацию*, при которой читатель заинтересуется чтением.

Очевидно, что эффективное выполнение запроса читателя должно базироваться на понимании библиотекарем *природы его читательского интереса и читательской потребности*, а также *цели* его запроса.

Следует сказать, что кроме реального читательского запроса, выраженного в вербальной или письменной форме, некоторые авторы выделяют некий *идеальный запрос*, то есть такой, который выявляется в ходе исследований, наблюдений и т. п. изучения интересов пользователей. Ори-

155

Часть 3

ентируясь на полученные данные, библиотекарь, *предвосхищая* запросы пользователей, выполняет их, предлагая читателям такие библиотечные услуги, как обзоры литературы, выставки, конференции и т. п.⁸⁸

Таким образом, библиотечная услуга является результатом (основным продуктом) библиотечного обслуживания.

Термин «библиотечная услуга» вошел в отечественное библиотековедение сравнительно недавно, а именно, в 1980-х гг., когда библиотечное обслуживание потеряло свою идеологическую «нагрузку» и стало рассматриваться как одна из сфер обслуживания населения.

Другая причина появления этого термина — повышение внимания в этот период к экономическим проблемам библиотечного дела, поиск критериев оценки эффективности этой деятельности, а также формирование маркетингового подхода к библиотечному обслуживанию.

Существенный вклад в разработку теории библиотечной услуги внесли А.С. Арзуханов, С.А. Басов, М.Я. Дворкина и др.

Различие их взглядов на проблему заключается, в основном, в более или менее широком понимании самого понятия «библиотечная услуга».

Определяя сущность библиотечной услуги, большинство ученых подчеркивают такие ее качества, как полезность пользователю, ее неотделимость от исполнителя, а также тот факт, что именно через предоставление читателю библиотечных услуг обеспечивается доступность ресурсов библиотеки.

Отмечается также, что зачастую библиотечные услуги — результат не только непосредственно процесса обслуживания, но и всей деятельности библиотеки в целом: комплектования, работы справочно-библиографического отдела и др. При этом обращается внимание на то, что эффект от потребления библиотечной услуги может быть весьма отдаленным.⁸⁸ Более подробно см. Дворкина М.Я., там же. — С. 123. 156

Технология и организация библиотечного обслуживания: основные положения и понятия

Единого определения библиотечной услуги пока нет. В качестве рабочего определения может быть принято следующее: «Библиотечная услуга есть совокупный конечный результат библиотечного обслуживания, отвечающий запросу и потребностям пользователей и предоставляемый им в различных формах, обеспечивающих доступ к ресурсам библиотеки».

Изучение *структуры* библиотечной услуги показывает ее тесную связь с читательским запросом: предмет запроса становится предметом услуги; цель запроса (учебная, научная, производственная, досуговая и т. п.) также влияет на характер и наполнение услуги.

Вместе с тем, услуга включает также эмоциональный компонент, сервисные, пространственные и временные характеристики.

Отмечая, что библиотечные услуги выступают в виде полезной деятельности, неотделимой от исполнителя, многие авторы подчеркивают, что в условиях автоматизации деятельность библиотекаря все больше опосредуется техническими средствами.

Библиотечные услуги весьма разнообразны. Их классификация представляет собой научную проблему, которая пока не решена. Предлагаются различные основания для классификации библиотечных услуг: по виду (материальные и нематериальные); по назначению; по способу осуществления и др.

Наиболее полной можно признать классификацию библиотечных услуг, разработанную М.Я. Дворкиной. Эта классификация основывается на потребностях пользователей и насчитывает десять *основных* видов услуг:

- услуги абонирования;
- справочно-аналитические услуги;
- услуги текущего информирования;
- услуги информирования по конкретным проблемам;
- учебно-консультационные услуги;
- услуги по организации библиотечного общения;

157

Часть 3

- услуги по организации библиотечного комфорта;
- переводческие услуги;
- копировальные услуги;
- переплетные услуги.

Следует отметить, что с развитием информационных технологий, привнесением новых технических средств в библиотечное обслуживание появляются все новые услуги и их виды. Так, сегодня многие библиотеки предоставляют читателям свой электронный каталог, базы данных по различным проблемам и темам; делают запись на дискеты пользователей;

распечатывают, сканируют материал; выполняют копии звукозаписей, видеозаписей; выдают напрокат портативные компьютеры (ноутбуки, «наладонники» и т. п.), видеоаппаратуру, постеры, картины, даже скульптурные произведения. Библиотеки широко предоставляют пользователям свои компьютерные ресурсы, в том числе и почтовые электронные ящики, организуя интернет-кафе, интернет-читальные залы и т. д.

Используя современные технологии библиотеки предоставляют читателям аналитические обзоры, дайджесты и т. д.

Большим спросом пользуется услуга электронной доставки документа, предоставление полнотекстовых баз данных на CD-ROM и др.

Все чаще библиотеки оказывают постоянные услуги своим пользователям, среди которых — местная администрация, бизнесмены, учащиеся и др.

Очевидно, что далеко не все библиотеки оказывают своим пользователям полный набор услуг, однако основные их виды, обязательны для всех типов библиотек.

В конце 1980-х - начале 1990-х гг. в профессиональной печати прошла дискуссия по проблеме развития платных библиотечных услуг. При перестройке жизни страны и формировании новых условий хозяйствования, у некоторых организаторов библиотечного дела возникла иллюзия, что библиотека может содержать себя за счет предоставления

158

Технология и организация библиотечного обслуживания: основные положения и понятия

платных услуг населению. Попытка их внедрения некоторыми библиотеками вызвала негативное отношение большинства специалистов. Основным аргументом было то, что библиотеки всегда были ориентированы на бесплатное использование своих ресурсов, на бескорыстное выполнение культурной миссии.

Кроме того, выявилась и экономическая нерентабельность этого подхода. В результате дискуссии были разработаны «Рекомендации по внедрению платных услуг в практику работы библиотек» (1989 г.).

Сегодня в большинстве библиотек платными считаются услуги, предоставление которых, во-первых, требует расхода материальных ресурсов (бумаги, дискет, дисков, копировального порошка и т. п.), и во-вторых, те, что повышают степень комфорта читателя (экономят ему силы и время). В любом случае каждая платная услуга должна иметь бесплатный аналог, чтобы читатель выбирал то, что ему предпочтительнее. Кроме того, все чаще стоимость услуги, выполнение которой требует материальных расходов, закладывается в бюджет библиотеки; для читателя она остается бесплатной.

Такой подход полностью отвечает зарубежной практике. Зарубежная — европейская и американская — библиотека предлагает своему пользователю чрезвычайно широкий диапазон бесплатных услуг. Они отличаются, как правило, высокой интеллектуальностью и высокой технологичностью.

Услуги такого рода направлены, прежде всего, таким приоритетным группам, как инвалиды, пожилые, дети, учащиеся и др.

Так, слепым и слабовидящим предоставляются не только аудиокниги, но и чтение вслух, осуществляемое волонтерами (Колумбия); слабовидящим и пожилым предоставляются адаптированные рабочие интернет-станции, облегчающие работу в электронной среде (Дания); в библиотеке г. Бордо (Франция) инвалидам предоставляется

159

Часть 3

механизм, переворачивающий страницы, увеличители экранного изображения, речевые синтезаторы и т. п. Такие же услуги предоставляют библиотеки Нидерландов, Германии, Португалии и др.

Большинство зарубежных библиотек оказывают услуги доставки литературы на дом тем, кто не имеет возможности выйти из дома. Так, в библиотеках графства Уэссекс (Великобритания) постоянно работает программа «Читатели вне стен», в рамках которой предоставляются услуги так называемыми «домашним читателям», в том числе — доступ к каталогам и базам данных через портативный компьютер («ноутбук»). Эта библиотека

предоставляет также услуги по доставке кассет по почте и т. п.

Свои услуги библиотеки активно предоставляют и пожилым людям, так, зачастую организуются клубы для пожилых людей (Ирландия), где не только происходит общение, но и предлагаются услуги по обучению компьютерной грамотности.

Многое делается библиотеками и для детей. Библиотеки стараются развить у ребенка интерес к чтению, организуют интеллектуальные игры, дискуссии, летние лагеря при публичных библиотеках (Молдова), обучают их работе в электронной среде, умению находить необходимые для учебы материалы. Во многих библиотеках создаются «Книжные клубы» (Испания), «Фестивали историй», которые рассказывают дети; «Клубы выполнения домашних заданий» (Лондон, Великобритания), конкурсы чтения и др.

Зарубежные библиотеки активно включены в процесс дистанционного обучения. Так, европейский проект «Дистанционное образование в сельской местности» предполагает активную позицию библиотек, их помощь тем, кто испытывает трудности в прохождении курса формального обучения. С этой целью созданы условия подготовки самих библиотекарей к этой роли: в библиотеках Бельгии, Дании, Чехии, Франции, Финляндии и других стран специалисты проходят соответствующее обучение, а затем организуют

160

Технология и организация библиотечного обслуживания: основные положения и понятия

компьютерное обучение, курсы новых технологий, проекты по веб-образованию и т. п. для читателей; окончившим предоставляются сертификаты.

В Португалии многие публичные библиотеки являются сертификационными центрами по выдаче документов европейского образца об умении работать на компьютере.

Многие библиотеки включены в программу «Языковые курсы как бесплатная услуга для нужд общества».

Американские библиотеки предоставляют своим пользователям «105 услуг» — так была названа кампания в честь столетия создания первых американских публичных библиотек. Действительно, американская библиотека — это, как правило, центр местного сообщества. Помимо своей основной деятельности, она организует курсы и клубы, службу местной (общинной) информации, информационную помощь для гостей города; служит центром краеведческой информации и т. д. Американская библиотека глубоко осознает свою социальную и культурную миссию. В ее стенах постоянно проходят выставки, концерты, музыкальные и поэтические вечера.

Так же, как и европейская библиотека, она уделяет много сил для предоставления услуг инвалидам, пожилым, другим категориям читателей.

Неотъемлемая часть деятельности американской публичной библиотеки — предоставление услуг людям, находящимся в больницах, тюрьмах, домах престарелых. В таких случаях, как правило, предлагаются услуги передвижных библиотек, доставка книг непосредственно читателю.

Особенность библиотечного обслуживания публичной библиотеки Америки — наличие этнических и языковых меньшинств среди ее пользователей. Этим категориям читателей предлагается целая программа услуг, способствующие лучшей адаптации пользователя, быстрой его интеграции в американское общество. Библиотека, основываясь на понимании нужд и проблем этнических меньшинств, предлагает им образовательные, информационные

161

Часть 3

и культурные услуги. Так, например, Публичная библиотека Нью-Йорка уже много лет издает материалы информационного характера, которые помогают новым эмигрантам арендовать жилье, устроить ребенка в школу, найти работу и т. п.

Таким образом, номенклатура услуг, предоставляемых библиотекой своим пользователям постоянно расширяется. Эта тенденция характерна как для западной, так и для российской библиотеки. Основой устойчивости этой тенденции является, с одной стороны, многообразие читательских интересов, потребностей и запросов, а с другой — расширение возможностей библиотеки, появление новых технологий поиска и предоставления информации.

3. 2. Технология библиотечного обслуживания индивидуальных информационных интересов и запросов

— *Индивидуальное библиотечное обслуживание: эволюция целей и задач.*

— *Услуги индивидуального обслуживания в российских и зарубежных библиотеках.*

Индивидуальное библиотечное обслуживание, понимаемое сегодня как деятельность библиотекаря в помощь удовлетворения информационных (читательских) запросов конкретного читателя, для российской библиотеки считается традиционным.

Однако надо учитывать, что сам термин — «индивидуальное обслуживание» — появился сравнительно недавно, и его содержательное наполнение претерпело известную эволюцию («руководство чтением», «помощь читателю» и т. п.), которая ярко отразила изменение отношения к читателю и к миссии библиотеки в обществе, что в свою очередь определялось общей социокультурной ситуацией в стране в определенный период развития.

162

Технология и организация библиотечного обслуживания: основные положения и понятия

Уже в дореволюционный период был накоплен значительный опыт индивидуального обслуживания так называемого «народного» (сначала — крестьянского, позже — разночинного, рабочего, красноармейского) читателя, помощи ему в поиске нужной литературы и в освоении прочитанного. В отличие от западной традиции, где, по рассказам многих очевидцев, например Н.А. Рубакина, библиотекари обслуживали читателей *молча*, российские библиотекари с читателями *разговаривали, беседовали*, стараясь понять не только их читательские, но и житейские потребности. Российский библиотекарь видел себя советчиком, просветителем читателя. Как правило, и либерально настроенные, и консервативные библиотекари, старались не просто обслуживать читателей, а *руководить их чтением* в целях «истинного просвещения», конечно, так, как они его понимали.

Таким образом, в основе реального, каждодневного общения с читателем лежало отношение к народу в целом, представление о его способностях и потребностях, понимание его (народа) роли как преимущественно активной или преимущественно пассивной.

Как правило, в читателе видели, прежде всего, объект воспитания, влияния, руководства — в том числе и посредством руководства чтением. При таком подходе вольно или невольно снижалась ценность каждой читательской личности, ставилось под сомнение ее право на самоопределение и свободное культурное развитие.

Как ни странно, такая позиция была характерна как для дореволюционной России, так и в советский период.

Таким образом, к сожалению, несмотря на имеющиеся другие взгляды, например, концепцию Н.А. Рубакина, высказанную им еще в конце XIX в., подчеркивающую незыблемое право читателя, в том числе и ребенка, на самостоятельный выбор и оценку книги, понятие «руководство чтением», которое, связывалось, прежде всего, с авторитарным влиянием библиотекаря на читателя, надолго опре-

163

Часть 3

делило (и подменило) сущность *индивидуального библиотечного обслуживания*.

Такое положение сохранялось долгое время.

Позднее, уже в советское время, идея руководства чтением была модернизирована, подчинена политической идее «формирования нового человека» и, как вся образовательная и воспитательная, в том числе — и библиотечная работа, «переведена в идеологическую плоскость».

Идеологический диктат, установившийся в науке России в 1920-50-е гг., особенно остро проявился в науке о детстве. По мысли ученых этого периода, она должна была «осветить процесс производства нового человека»; всерьез рассматривалась задача «создания наряду с растениеводством и животноводством однородной с ними науки — человеко-водства» (П.П. Блонский).

Особенное внимание руководителей чтения привлекал ребенок-читатель, рассматривавшийся как «чистый лист», податливый «материал» для формирования «нового человека».

Руководство чтением детей рассматривалось, таким образом, как важнейшая политическая, идеологическая, государственная задача.

Однако характерной чертой исследований того периода является их нацеленность не на изучение индивидуальности читателя-ребенка (это определялось как либеральная «рубакинщина»), а на читателя «социального», коллективного, «суммарного».

Следует отметить, что уверенность в эффективности руководства чтением, в возможности через чтение влиять на развитие таких качеств личности, которые требовались государству, опиралась на исследования в области библиопсихологии, психологии читателя, активно проводившиеся в этот период.

Всестороннее изучение ребенка — психологическое, педагогическое, социологическое — осуществлялось с целью выявления наиболее эффективных форм и методов воздействия на детей разных возрастов, которые могли бы быть использованы педагогами и библиотекарями.

164

Изучение читателя и психологии книжного влияния (а, значит, и использование его при руководстве чтением) было одним из важнейших направлений библиопсихологических исследований на протяжении долгого времени, частью государственной политики. Если до революции по этим проблемам было опубликовано 90 работ, то только с 1918 по 1928 гг. - 872 работы (!).

Исследования 1920-30-х гг., часто основанные на попытке соединить марксизм и широко распространившийся в России в этот период психоанализ, учение Фрейда, давали подчас упрощенное, вульгарное представление о читательских типах, о факторах, влияющих на возникновение и развитие читательских интересов (например, классовая принадлежность) и т. п. Однако практически все они подчеркивали возможность библиотеки (библиотекаря) влиять на чтение, а через него — и на личность читателя. Более того, утверждая, например, психотерапевтическое значение книги, говорилось, что «библиотека, (используя возможности руководства чтением)... может быть ячейкой психоневрологической диспансеризации» (В. Невский). Таким образом, руководству чтением в библиотеке приписывались даже возможности по коррекции глубинных структур личности (!).

Детские и школьные библиотеки были объявлены политико-просветительными, идеологическими учреждениями, обязанными воспитывать у подрастающего поколения те качества личности, которые необходимы данному государству. Библиотекарь становился организатором и руководителем чтения. Провозглашалась задача «оформления читателя в желательном духе», велась «формовка читателя». Эта работа осуществлялась как через фильтровку книжного потока, так и через общение библиотекаря и читателя. Общеизвестно, как отфильтровывалась цензурой «старая» детская литература, какие требования предъявлялись к новой детской книге, как «очищались» фонды и т. п.

Необходимо отметить однако, что, несмотря на видимость, на самом деле власть не была заинтересована в

165

Часть 3

культивировании личности, личностных особенностей, человеческой индивидуальности. Это положение хорошо иллюстрирует и библиотечная практика. Интересно, что даже формы библиотечного общения, по видимости — индивидуальные, на самом деле такими не были: например, распространенная форма руководства чтением — «беседа с читателем» имела, как правило, стандартизированный характер, так как она разрабатывалась не для конкретного, живого читателя, а для «представителя» определенной читательской группы; то же можно сказать и о такой форме руководства чтением, как разработка «круга чтения», «плана чтения» и т. п.

Таким образом, получалось, что и изучению подвергался «условный» — усредненный — читатель, и полученные данные служили основой воспитания такого же «условного» читателя.

Общеизвестно, что за годы советской власти в стране создалась общественная система, значимыми ценностями которой были конформизм, коллективизм, усредненность. Очевидно,

что и библиотечное обслуживание так же строилось на этих основаниях и объективно способствовало их укреплению.

Однообразие представлений о взаимодействии с читателями начало нарушаться лишь в период оттепели, когда наряду с термином «руководство чтением» стали появляться такие, как «помощь читателю», «обслуживание читателей», «библиотечное обслуживание» (позже) и др.

Следует сказать также, что на закате существования тоталитарной идеологии стало активно формироваться и укрепляться понимание того, что библиотека вообще не должна осуществлять руководство чтением взрослого читателя. Более того, сам термин «руководство чтением» был дискредитирован как изживший свой временной ресурс.

Во взаимоотношениях библиотеки и читателя (пользователя) происходили заметные перемены, и, прежде всего, заметно усилилась информационная функция библиотеки, 166

Технология и организация библиотечного обслуживания: основные положения и понятия

что определилось как информатизацией всей жизни общества, расширением и усложнением информационных потребностей пользователей, так и изменениями в профессиональном сознании самого библиотекаря, касающимися его отношения к читателям.

Сегодня цель индивидуального библиотечного обслуживания может быть сформулирована как *помощь личности в ее социализации через чтение и получение информационной поддержки библиотеки.*

В задачи индивидуального обслуживания входит:

- удовлетворение информационных потребностей читателя;
- содействие повышению уровня культуры чтения и информационной культуры читателя;
- организация сотрудничества читателя и библиотекаря на всем протяжении пользования читателем библиотекой.

Таким образом, индивидуальное библиотечное обслуживание сегодня должно способствовать самораскрытию, самопознанию, самовыражению читателя во всех сферах его жизнедеятельности: учебной, профессиональной, досуговой и др.

Индивидуальное библиотечное обслуживание направлено на решение, как известно, следующих основных задач:

- удовлетворение информационных потребностей читателя, выраженных в форме запроса;
- помощь в осознании стержневого интереса в структуре информационных потребностей (эта задача остро стоит перед подростком, юношей) и тематики чтения;
- содействие повышению уровня культуры чтения и информационной культуры личности;
- создание условий для постоянного делового и межличностного контакта между библиотекарем и пользователем (читателем).

Решение поставленных задач требует использования определенной технологии библиотечного обслуживания,

167

Часть 3

то есть соответствующих методов и форм индивидуального библиотечного обслуживания. В ходе длительной практической работы библиотек по данному направлению их круг в целом сложился.

К наиболее эффективным формам и методам, или услугам индивидуального библиотечного обслуживания можно отнести следующие:

- индивидуальная беседа;
- индивидуальное информирование;
- индивидуальная рекомендация *и др.*

Эти формы и методы являются универсальными для библиотек всех типов и видов, хотя и проявляются в различных условиях и по отношению к разным категориям читателей специфически.

Такая услуга, как индивидуальная беседа считается базовой в индивидуальном библиотечном обслуживании.

В зависимости от конкретных условий и цели общения индивидуальная беседа может иметь

несколько модификаций и смыслов: *ориентирующая* (при первичной записи в библиотеку); *тактическая* (при рекомендации книги, тематики чтения и т. п.), *корректирующая* (при общении по поводу прочитанного, при оказании помощи в повышении уровня культуры чтения и информационной культуры).

Следует сказать, что при внешней простоте использования проведение индивидуальной беседы на практике весьма сложно. Оно требует от библиотекаря не только хорошей подготовки в области психологии личности и социальной психологии, но и таких природных личных качеств (которые поддаются, в известной степени, развитию), как доброжелательность, эмпатия (способность к сочувствию), обаяние и т. п. Конечно, все они должны сочетаться с высоким профессиональным уровнем, квалифицированностью, знанием своего предмета. Однако многочисленные исследования подтверждают тот факт, что пользователь, даже очень

168

Технология и организация библиотечного обслуживания: основные положения и понятия

требовательный, склонен скорее простить библиотекарю незнание, чем нежелание помочь, грубость и т. п. Поэтому следует всегда помнить, что использование какой-либо формы и метода индивидуального библиотечного обслуживания будет эффективным лишь в том случае, если будет достигнут человеческий контакт между участниками общения.

Ориентирующая (при первичной записи в библиотеку) индивидуальная беседа чрезвычайно важна, прежде всего, как первый контакт читателя с библиотекой. От того, с каким впечатлением читатель уйдет из библиотеки зависит вся его дальнейшая «библиотечная судьба», не только отношение к данной конкретной библиотеке, но, возможно, и к библиотекам вообще и даже — к книгам. Это в полной мере можно отнести к любому читателю, но особенно — к юному: ребенку, подростку, впервые познакомившемуся с библиотекой, и который, вероятно делает в этот момент непростой выбор: библиотека или компьютерный клуб? Все это накладывает на библиотекаря, проводящего беседу, серьезные обязательства. Желательно, чтобы такую ориентирующую беседу вел самый квалифицированный сотрудник библиотеки.

Беседа при записи в библиотеку должна показать читателю все возможности библиотеки, все ее информационные ресурсы, книжные богатства и т. д. Читатель должен увидеть «лицо» библиотеки, почувствовать ее отличие от других организаций, проникнуться ее историей и традициями, ощутить привлекательность «высокой» культуры и т. п.

С другой стороны, ориентирующая беседа должна помочь и библиотекарю «увидеть» читателя: понять его общий культурный уровень и потенциал, а также его «читательскую квалификацию» и уровень информационной культуры.

Конечно, в ходе экскурсии по библиотеке, которую, как правило, проводят в сочетании с индивидуальной ориентирующей беседой, читателя знакомят и с правилами пользования библиотекой. Очень важно объяснить пользователю

169

Часть 3

справедливость этих правил, их направленность на его благо, чтобы они (правила) не казались ему «драконовскими». Наконец, в ходе беседы выясняется и то, чем может быть полезен, интересен для библиотеки и сам читатель: например, обладает какими-то талантами, которые могут проявиться в библиотечных мероприятиях; может поделиться книгами из своей домашней библиотеки; оказать спонсорскую помощь при подписке на периодику и т. п. Важно, чтобы желание включиться в решение проблем библиотеки возникло естественно, без нажима со стороны библиотекаря, абсолютно недопустимого.

Эффективность ориентирующей индивидуальной беседы определяется тем, как складываются дальнейшие отношения библиотеки и пользователя.

Следует сказать, что ориентирующие беседы целесообразно проводить с несколькими читателями одновременно. В этом случае действует так называемый «синергетический эффект», когда возникает как бы «коллективный разум» и даже дух соревновательности (это особенно характерно для подростков, детей), что способствует более успешному усвоению

информации, которую дает библиотекарь в ходе проведения беседы. Кроме того, организация ориентирующей беседы не с одним, а с несколькими читателями снимает некоторый почти неизбежный налет назидательности, который читатели, особенно молодые, переносят с трудом. Важно помнить, что по законам психологии такая группа должна быть не более, чем 5-7 человек.

При записи читателя в библиотеку сведения о нем, в том числе и те, которые были получены в ходе общения, заносятся в читательский формуляр, где, кроме демографических и прочих данных, могут быть и другие сведения, например, о любимом увлечении в свободное время, о наличии домашней библиотеки и т. п.

Тактическая (при рекомендации книги, тематики чтения) индивидуальная беседа имеет свою ярко выраженную специфику. В отличие от ориентировочной беседы, она уже

170

Технология и организация библиотечного обслуживания: основные положения и понятия

опирается на некоторые знания о пользователе, о его интересах и предпочтениях: рекомендует книгу, библиотекарь учитывает и то, что читатель уже прочитал (это может быть как отражено в читательском формуляре, так и выявлено в ходе беседы). Кроме того, тактическая, рекомендательная беседа должна обязательно включать в себя элементы диалога, обратной связи.

Рекомендательная беседа строится так, чтобы читатель захотел взять книгу, заинтересовался темой, творчеством автора. Для достижения этой цели существуют некоторые отработанные приемы, например, если речь идет о художественном произведении, по мотивам которого была сделана экранизация, то об этом необходимо сказать, как правило, это вызывает интерес у читателя (например, новая экранизация «Идиота» породила, по свидетельству библиотекарей, волну интереса к творчеству Ф.М. Достоевского в целом); в других случаях следует обратить внимание на неординарную личность писателя (например, на то, что А. Сент-Экзюпери был бесстрашным летчиком); в третьих — привлечь внимание читателя к судьбе произведения (например, побудить разобраться в истории авторства «Тихого Дона») и т. п. Чтобы заинтересовать читателя книгой, творчеством писателя, полезно «показать» ему то время, когда книга писалась, рассказать как произведение было встречено современниками и т. п.

В последнее время за рубежом, в странах, где вовлечение в чтение рассматривается как государственная задача (США, Скандинавские страны, Германия и др.) для привлечения к чтению вообще и к изучению конкретных произведений используется авторитет известных людей — спортсменов, актеров, музыкантов и т. д.: в городе, в метро, и, конечно, в библиотеке развешаны плакаты, где кумир молодежи высказывает свое мнение о какой-либо книге, советует ее прочесть и т. д. Такая рекомендация, используемая в индивидуальной работе, не остается, как правило, без внимания читателя, особенно молодого.

171

Часть 3

Конечно, каждая книга, как и каждый читатель, требует своего подхода. Опытный библиотекарь всегда найдет, опираясь на знание читательской психологии в целом и психологии конкретного читателя в частности, ту зацепку, которая позволит вызвать интерес читателя.

Проведение рекомендательной беседы требует от библиотекаря большого такта, она не должна быть назидательной, монологичной. Ни тон, ни внутренний настрой библиотекаря не должен унижать пользователя, библиотекарь ни в коем случае не должен демонстрировать свое интеллектуальное превосходство и т. п. Назидательно-снисходительный тон особенно недопустим в общении с молодежью, так как может отвлечь ее от библиотеки навсегда. В ходе рекомендательной беседы необходимо создать непринужденную, доброжелательную атмосферу. Зачастую библиотекарь проводит рекомендательную беседу сразу для нескольких читателей, чьи интересы и уровень читательской культуры близки, что дает возможность упростить ситуацию общения.

Корректирующая индивидуальная беседа (при общении по поводу прочитанного, при оказании помощи в повышении уровня культуры чтения и информационной культуры) ставит

своей целью выяснение, насколько рекомендации библиотекаря «попали в цель», насколько они отвечают информационным потребностям пользователя, его уровню восприятия, читательского развития и информационной культуры. С помощью корректирующей индивидуальной беседы уточняются читательские интересы и потребности пользователя, степень его начитанности в интересующем предмете, а также какие-то особые требования к информации, которая ему необходима (например, только на английском языке; только до 1917 г. и т. п.).

Созданию условий для проведения такой корректирующей беседы способствует использование некоторых типовых приемов. Например, принимая возвращенную книгу, библиотекарь старается выяснить: 1) если книга была взя-

172

Технология и организация библиотечного обслуживания: основные положения и понятия

та читателем по рекомендации библиотекаря — насколько удачной была эта рекомендация с точки зрения читателя; 2) если книга была выбрана читателем самостоятельно — как читатель оценивает свой выбор. Возможен и другой ход: библиотекарь может поделиться с читателем собственным впечатлением от прочитанной книги или от творчества автора, или от экранизации; завязавшаяся беседа (или полемика) позволит уточнить позиции пользователя, скорректировать представление о нем у библиотекаря, в конечном итоге — будет способствовать более эффективной помощи пользователю.

При проведении беседы о прочитанном библиотекарь может способствовать расширению круга чтения читателя, помочь «перекинуть мостик» от художественной книги к научно-познавательной, от научной фантастики — к классике (например, от «Гиперболоида инженера Гарина» к чтению других произведений А. Толстого, и т. д.). Особенно это важно помнить в общении с молодыми читателями.

Корректирующая индивидуальная беседа позволяет выявить также источники информации, которыми пользуется читатель, уровень его начитанности, информационной культуры; предложить ему неизвестные библиографические пособия, базы данных и т. п.

Индивидуальное информирование служит методом индивидуального библиотечного обслуживания, прежде всего, читателей-специалистов. Его суть заключается в постоянном информировании их о новой литературе по специальности.

В круг специалистов, как правило, входят руководители учреждений и организаций (например, для школьной библиотеки — директора школ). Исходя из специфики библиотеки и задач, стоящих перед ней, могут быть выделены и Другие читательские группы для индивидуального (приоритетного) информирования: например, для школьной библиотеки — это классные руководители; для технической

173

Часть 3

библиотеки — рационализаторы и изобретатели. Словом, те пользователи, чья деятельность имеет высокую социальную значимость и интеллектуальную емкость. Важность, актуальность этого метода чрезвычайно высока. Особенно повышается эффективность индивидуального информирования, когда сам читатель обладает высокой информационной культурой и может «достроить» полученную информацию, дополнить ее, расширить поиск. В ходе индивидуального информирования пользователь и библиотекарь работают как партнеры: уточняется тема, согласуются источники информации, определяются типы, жанры предоставляемых документов и формы подачи информации: собственно документ (книга) или подборка, тематический список, библиографические пособия, распечатка баз данных по теме. В современных условиях одной из форм помощи при индивидуальном информировании может быть также и приоритетный доступ в Интернет.

Формы передачи информации в процессе индивидуального обслуживания могут быть самые разные: это и рекомендации, и выполнение справок (тематических, конкретных и др.), и консультации.

В современных условиях в целях индивидуального информирования широко используются современные средства связи: электронная почта, телефон, факс, которые позволяют не только оперативно доводить информацию до пользователя, но и поддерживать с ним постоянную

обратную связь. По взаимной договоренности определяется частота оповещения, форма обратной связи и т. п.

Несмотря на стремление пользователя к максимальной свободе при поиске и использовании информации в библиотеке, востребованной остается такая форма индивидуального обслуживания, как индивидуальное плановое чтение.

Деятельность библиотекаря по составлению индивидуальных планов чтения направлена (при обязательном согласовании с самим читателем) на то, чтобы придать процессу чтения определенную целенаправленность.

174

Технология и организация библиотечного обслуживания: основные положения и понятия

Вопрос о том, должно ли чтение как интеллектуальный и интимно-психологический процесс, безусловно оказывающий самое серьезное влияние на развитие личности, обладать *спонтанным* (имеющим только глубоко внутренне обусловленным) или *организованным* характером, остается открытым. Очевидно лишь одно — если читатель *просит* о помощи в организации его чтения (делового или развлекательного), то ему надо помочь.

Стоит сказать, что большое значение планам чтения придавал Н.А. Рубакин, сам составивший около 40 тысяч (!) планов чтения для различных категорий российской читающей публики.

В современной практике библиотек используются, в основном, три вида индивидуального планового чтения:

- типовые планы чтения, которые создаются в библиотеках на основе анализа наиболее распространенных интересов и запросов пользователя;
- списки литературы по какой-либо часто спрашиваемой теме «Что читать дальше?»;
- составленный совместно библиотекарем и читателем план дальнейшего чтения может быть целой стратегией читательской деятельности.

Совершенно очевидно, что по «большому счету» *индивидуальным* планом чтения может быть назван только третий вид. Это именно тот случай, когда эта форма индивидуального информирования действительно может оказать влияние на духовное и интеллектуальное развитие своего читателя. Такое, конечно, встречается нечасто: одним из примеров можно назвать В.М. Шукшина, всю жизнь благодарившего своего учителя во ВГИКЕ М. Ромма, составившего ему, простому парню, только приехавшему с Алтая, список книг, которые надо было прочесть.

Ясно, что такого рода информирование требует глубокого духовного контакта, взаимного уважения, душевной близости. Это «штучная» и очень непростая работа для библиотекаря.

175

Часть 3

Два же других вида индивидуального плана чтения служат, по сути дела, некой канвой, позволяющей выстраивать читательскую деятельность, имеющую, как правило, деловой мотив.

Приоритетными группами читателей, привлекаемых к плановому чтению является учащаяся молодежь, люди, занимающиеся самообразованием, увлеченные какой-либо тематикой (книгами о животных, военной истории и т. д.).

Особенности индивидуального библиотечного обслуживания, неизбежность тесного контакта при этой деятельности библиотекаря и пользователя приводят подчас к *конфликтам*.

Причины конфликтов могут быть весьма различны. Часть из них имеет объективный характер, другие — лежат в сфере субъективного.

Чаще всего конфликты связаны с недовольством в обслуживании: неудобное расписание работы библиотеки, отказ в записи, в выдаче книги на дом, в снятии копии и т. п.

Большое количество конфликтов связано с отказами на запрос, причем читатель не хочет (и не должен) разбираться в причинах отказа (нет в фонде, библиотекарь не смогла найти, потеряна и т. п.).

Подчас конфликтная ситуация возникает тогда, когда библиотекарь проявляет излишнюю

активность и даже назойливость, желая «рекомендовать» хорошую, по его мнению, книгу. Большая группа конфликтов связана с качеством обслуживания: если читатель долго ждет заказанную книгу, если вместо заказанной книги ему приносят другую и т. п. Таким образом, во всех конфликтах этого рода существует объективная основа — качество предоставляемой библиотекой услуги.

Между тем, часто конфликт такого рода перерастает в межличностный, когда читатель винит во всех своих бедах конкретного библиотекаря, особенно, если последний проявил невежливость, бестактность, неуместную ироничность и т. д.

176

Технология и организация библиотечного обслуживания: основные положения и понятия

Жизнь показывает, что если организационные конфликты при желании могут быть достаточно легко устранены, то межличностные могут иметь затяжной и достаточно неприятный для репутации библиотеки характер.

Конфликты такого рода плохо действуют и на атмосферу библиотеки, и на душевное и рабочее состояние самих библиотекарей.

Необходимо учить библиотекарей «снимать», предотвращать конфликты в процессе индивидуального обслуживания, избегать их. Вместе с тем специалистам необходимо научиться и методам психологической защиты, не поддаваться на высказывания некоторых читателей, желающих спровоцировать конфликт. Сейчас в коллективах библиотек часто проводят психологические тренинги, где разбирают случившийся (или модельный) конфликт, ищут из него наиболее приемлемый выход.

Стоит заметить, что зачастую в основе конфликта лежит неосведомленность читателя, низкий уровень его информационной культуры. Поэтому помощь пользователю в повышении его культуры объективно ведет к снижению конфликтности в библиотеке.

Индивидуальное библиотечное обслуживание — один из самых сложных участков работы современной библиотеки. Как бы хорошо ни была она оснащена, библиотекарь имеет дело с личностью читателя, а это значит, что каждый раз надо заново строить с ним взаимоотношения, основанные на профессиональной этике библиотекаря.

Этические нормы библиотечного обслуживания заложены в «Кодексе этики российского библиотекаря», утвержденного Российской библиотечной ассоциацией в 1999 г. Этот документ впитал в себя основные положения в этой области, принятые в международной библиотечной среде. Основные ценности, которые постулируются «Кодексом...» — это уважение к каждому читателю и его информационному запросу, обеспечение беспрепятственного доступа к информации и максимального комфорта при

177

Часть 3

работе с ней, сохранение конфиденциальности его запроса, если это не противоречит закону. Уровень индивидуального библиотечного обслуживания в значительной степени характеризует всю работу библиотеки в целом, является важнейшим показателем эффективности ее деятельности.

3. 3. Технология предоставления основных библиотечных услуг различным читательским группам и контингентам

— *Эволюция представлений о задачах и целях так называемого «массового библиотечного обслуживания» в российской профессиональной библиотечной среде.*

— *Услуги библиотечного обслуживания, предоставляемые различным читательским группам и контингентам в российских и зарубежных библиотеках.*

Термины «массовый читатель», «читательская масса», «массовая работа библиотеки», «массовое библиотечное обслуживание» и т. п. возникли сравнительно недавно.

Их возникновение тесно связано с действительно массовым притоком в 1920-30-х гг. в библиотеки послереволюционной России новых, недавно приобщившихся не только к чтению, но и к грамоте, читателей. Сама библиотека, которая прежде называлась общественной, народной, публичной, стала называться «массовой».

Эти новые читатели — рабочие, крестьяне, солдаты — привлекали особое внимание власти,

были ей особенно интересны. Власть требовала от библиотек разработки форм и методов приобщения этих читателей к книге, конечно, «социально полезной», «актуальной», «отвечающей задачам момента».

Позже, уже в 1930-х гг., библиотеки, активно используя эти и другие формы своего влияния, сыграли очень боль-

178

Технология и организация библиотечного обслуживания: основные положения и понятия

шую роль в ликвидации неграмотности и привлечении к чтению, как тогда говорилось, «читательских масс».

В новой социально-политической ситуации, в условиях революционной диктатуры, библиотека и книга понимались как средство агитации, пропаганды новых государственных ценностей, продвижения их в народ, в «массы».

Библиотека, так же как и другие социальные институты в тот период, обслуживала складывающуюся идеологию, и ее «массовая работа» оценивалась по критериям «актуальности», «злободневности», «политической заостренности», «практической пользы» и «массовости». Деятельность библиотеки, так же как и конкретная читательская деятельность, должна была подчиняться целям создания социалистического общества и воспитывать классовое сознание. Прежняя культура почти полностью отвергалась, ставилась задача «перековки» старой интеллигенции и создания новой. Главное внимание должно было уделяться ранее дискриминированным в культурном отношении слоям населения. Именно «читательская масса» (так же, впрочем, как и «зрительская», — сравните, например, эпизод в Варьете в романе «Мастер и Маргарита» М.А. Булгакова, когда от имени «зрительской массы» требовали разоблачения Воланда), была особой заботой руководителей от культуры. Массовый, рабоче-крестьянский читатель воспринимался как объект «воспитания», «формирования», «влияния» и т. п. С другой стороны, именно массовый читатель-рабочий, читатель-колхозник воспринимался как основной ресурс общественного переустройства. Тем более важной признавалась роль библиотеки — социального института, имеющего столь сильное «оружие влияния» на «массу».

Идеологической целью библиотечного обслуживания читателей было «приобщение рабоче-крестьянской читательской массы к революционному мировоззрению и революционному действию». Ставилась задача «выработки коммунистического человека из человеческого материала капиталистической эпохи» (Н.И. Бухарин). В связи с этим

179

Часть 3

особые требования предъявлялись и самой книге, к которой должен был обращаться массовый читатель. Это должна была быть «социально-полезная книга», обеспечивающая «социально-полезное чтение». Чтение массового читателя должно было быть ограждено от «вредных» книг, к числу которых причисляли не только антиреволюционную литературу, но и так называемую «безыдейную», то есть литературу, относящуюся к «чистому» искусству, свободную от классово-политических установок. Книги такого рода активно убирали не только из общественных библиотек, но и вообще из оборота: из книжных магазинов, частных коллекций и т. д. Их хранение, утаивание было небезопасно. Активно происходило перераспределение книжных фондов в пользу нового массового читателя: из частного пользования — в общественное. (Именно тогда складывалась сеть общественных — массовых — библиотек.)

Надо отметить, что книгоиздание в тот период развивалось весьма бурно: в период с 1923 по 1927 гг. Госиздатом было выпущено 1150 изданий, примерно половину из них составляла общественно-политическая литература. В качестве социально-полезного чтения выступала литература, формирующая марксистское мировоззрение: политическая, экономическая, антирелигиозная, а также справочники, практические пособия. Ориентация на широкие массы читателей подтверждалась тиражами — весьма значительными, особенно если учесть непростое экономическое положение в стране. Художественная литература воспринималась утилитарно, то есть как инструмент, более или менее пригодный для выполнения задач

социалистического строительства. Издания произведений «пролетарских писателей» активно вытесняли «старорежимную», «оторванную от современности», «обывательскую» литературу из библиотек, а их авторов — из страны и часто — из жизни. Эту — новую — литературу надо было довести до массового читателя. Основным принципом деятельности библиотеки, прежде всего, при организации массовой работы становился при-

180

Технология и организация библиотечного обслуживания: основные положения и понятия

нцип партийности. Вовлеченный в идеологическую работу, библиотекарь становился пропагандистом, а сама библиотека — идеологическим учреждением.

Библиотека должна была проводить агитационные кампании по различным проблемам, инициированным партией, будь то борьба с кулачеством, ликвидация неграмотности или организация движения юных безбожников. Необходимо было разрабатывать различные приемы «влияния на читательскую массу»; разъяснять ей в «верном свете» содержание текстов; корректировать ее интересы и запросы в соответствии с «политическим моментом». Особое внимание уделялось читателю молодому, детям. Была поставлена задача воспитания поколений, способных к развитию и укреплению нового социального порядка. Социализация детей во многом определялась, их участием в политизированных организациях, таких, например, как пионерская организация, члены которой должны были поддерживать определенный стиль поведения и, в том числе чтения. Таким образом, к 1950-м гг. был создан массовый, усредненный читатель с определенным кругом чтения, с утилитарным, по преимуществу, отношением к книге.

Конечно, не надо думать, что интеллектуальная жизнь была подавлена государством полностью. В его недрах развивались и гуманистические тенденции, не все контролировалось. Ослабление идеологического пресса, «оттепель» (конец 1950-х — середина 1960-х гг.) сразу же сказалась на чтении: были изданы иностранные книги, которые долгое время были запрещенными или полузапрещенными; были возвращены некоторые запретные ранее имена (Ахматова, Цветаева, Мандельштам); активизировалась читательская деятельность; возникали читательские клубы, объединения, где обсуждались книги, творчество авторов и т. д. Библиотеки были часто площадками таких дискуссий: в них буквально хлынула новая жизнь.

Возник небывалый интерес к поэзии, что, думается, было реакцией на годами внушавшееся представление об

181

Часть 3

утилитарном значении художественной литературы. Вообще, в этот период были подорваны основы примитивного, «черно-белого» мировоззрения, возникло понимание мно-гоцветности мира, его сложности, неоднозначности, часто неопределенности и т. д. Возродилось долгое время подавляемое представление о сложности человеческой личности, о ее самоценности, вне зависимости от идеологии. Вернулось, казалось бы, утраченное представление о чтении как о сложном, интимном процессе, обусловленном глубинными переживаниями; многим стала близка мысль Гамлета (напомним, что в это время с огромным успехом прошел фильм Г Козинцева «Гамлет» с И. Смоктуновским в главной роли) о том, что никто не может претендовать на знание «струн души» другого человека, «играть» на них. Все эти процессы нашли мгновенное отражение в книгоиздании: например, в этот период широко издавались так называемые «прогрессивные» зарубежные авторы: Э. Хемингуэй, Д. Стейнбек, А. Сент-Экзюпери и др. Конечно, отбор произведений для публикации был весьма пристрастен, так, например, роман Э. Хемингуэя «По ком звонит колокол», где коммунисты, борющиеся с испанским фашизмом, были показаны далеко не благостно, не вошел в первое знаменитое 4-томное собрание 1968 г. и был издан много позже. В этот период идеологическая концепция «руководства чтением», задача «формирования нового читателя» воспринималась уже как откровенно прямолинейная, она скорее декларировалась в официальных публикациях, чем реально выполнялась. Библиотекари на местах, как правило, относились к ее выполнению формально, внутренне не веря в эффективность и необходимость своих усилий.

Такая ситуация длилась, однако, недолго. В конце 1960-х гг. вновь «похолодало». Государство как будто спохватилось и с помощью направленного книгоиздания, книгоиздательской политики постаралось вернуться к идее формирования «нового человека» и массового читателя. Как показывают материалы исследований, огромную долю в

182

Технология и организация библиотечного обслуживания: основные положения и понятия

книгоиздании тех лет составляли труды классиков марксизма-ленинизма, руководителей партии и правительства и т. п., они издавались огромными тиражами, продавались по низкой цене. В области художественной литературы господствовало издание так называемой «секретарской» литературы — произведения чиновников от литературы. Слабые, неталантливые, но зато «идейно выдержанные», «актуальные» издания заполнили полки библиотек. «Затоваренная» невостребованной литературой, но не имеющая в своих фондах литературу, интересующую реального читателя (ее стали приобретать на «черном рынке», путем обмена), библиотека постепенно теряла свою привлекательность для многих читателей. Все реже библиотеки проводили «массовые мероприятия»: например, читательские конференции. Они уже не вызывали интереса, так как были «заорганизованными», формальными.

Вместе с тем наметилась другая тенденция — усиление внимания к определенным читательским группам. «Групповое читательское обслуживание» осуществлялось наряду с «массовым» практически весь период существования последнего.

Однако значительно менялся взгляд на читательскую группу. Если в 1920-30-е гг. основным объектом обслуживания были группы «рабочих» и «крестьян», то в 1950-60-е гг. в массовых библиотеках для приоритетного обслуживания выделяли группы рабочей молодежи (то есть молодежь, работающую и одновременно учащуюся в вечерней школе); в 1970-80-е гг. — такие читательские группы, как «студенты», «юношество», «участники Великой Отечественной войны» и т. п. Очевидно, что изменился сам подход к выделению читательских групп — в основе их выделения была уже не классовая принадлежность, а демографические данные, например, возраст, определяющий читательские интересы, характер жизнедеятельности, профессия и т. д.

Активизация массовой работы библиотек в 1970-80-е гг. связана также с тем, что тогда проходила централизация

183

Часть 3

сети массовых библиотек страны. В этот период библиотеки начали активно сотрудничать с другими социальными институтами — школой, семьей и др. Повсеместно при библиотеках возникали «клубы по интересам», всевозможные кружки, лектории и т. п. В этот период в своей массовой работе библиотека стала активно использовать несвойственные ей раньше так называемые «клубные формы», например, «литературные гостиные», викторины, конкурсы и т. д. В профессиональной печати была даже развернута дискуссия на эту тему, где ревнители «чистоты жанра» протестовали против этой ситуации, считая, что библиотека тем самым теряет свою специфику. В конце концов была выработана позиция, которая признавала «законность» проведения «клубных форм» в библиотеке, только если в основе их будет лежать какое-либо литературное произведение, издание и т. д.

Таким образом, под влиянием жизни и перемен, происходящих в стране, задача библиотеки смещалась из идеологической сферы в сферу социализации, то есть библиотека начала оказывать реальную *помощь* своим *читателям*, а не «воспитывать» и «формировать» их. В период перестройки, одним из лозунгов которой было требование гласности, библиотечное обслуживание читателей пережило еще один период расцвета.

В эти годы на читателя обрушился книжный вал литературы, получившей название «тамиздат», «самиздат», а также «возвращенной литературы». Многие произведения публиковались первоначально в периодике, в «толстых журналах». Оформить на них подписку в то время было непросто и дорого, поэтому библиотечные экземпляры этих журналов были нарасхват, за ними стояли очереди. В стены библиотеки снова возвратились

такие массовые формы работы, как конференции, обсуждения книг и т. п. Однако существенно изменилась атмосфера: обсуждались книги, действительно волнующие читателя и, что особенно важно, изменилось отношение к самому читателю. Возникло

184

Технология и организация библиотечного обслуживания: основные положения и понятия

осознание того, что *читатель* — *центр* всей книжно-библиотечной деятельности, ее субъект. Именно в это время наиболее «продвинутой» библиотечная общественность поставила вопрос об изменении названия общественной библиотеки с «массовой» на «публичную», как это принято во всем мире и существовало и в России до революции (см. материалы семинара, проведенного Московской Библиотечной Ассоциацией в 1992 г. «От массовой к публичной»). Именно в этот период возник вопрос о правах читателя на информацию, о свободе информации и т. д. В недрах Российской Библиотечной Ассоциации начал разрабатываться первый документ такого рода — «Кодекс этики российского библиотекаря», где впервые декларировалось право пользователя на свободный доступ к информации, на суверенность его развития и т. д.

Новое отношение к читателю отрицало прямолинейное «руководство чтением» и предполагало право всех групп читателей библиотек на реализацию собственных культурных запросов; читатель был признан главной фигурой книжно-библиотечного дела; активно укореняется понимание миссии библиотеки как гуманистической, ориентированной на читателя; удовлетворение читательских потребностей; создание наилучших условий для самореализации через книжную культуру.

Отказавшись от идеологической функции, библиотека осознала себя прежде всего как информационный институт. Огромное внимание стало уделяться развитию электронных технологий, созданию электронных баз данных и т. п., доступных для всех. Термин «массовая работа», «массовое обслуживание» постепенно уходит из современного профессионального языка. Сегодня все чаще говорят о *всеобщей доступности* библиотеки и информации. Задача современной библиотеки — построить свою работу так, чтобы стать нужной, удобной, привлекательной для большего числа читателей. Одно время казалось, что самое основное — оснастить библиотеки компьютерами, однако, сегодня уже ясно,

185

Часть 3

что развитие информационных технологий должно рассматриваться не как цель, но как средство, помогающее освоению интеллектуального и духовного потенциала мирового сообщества, совокупного жизненного опыта поколений. Таким образом, библиотека, развивая информационную функцию на новом уровне, сохранила за собой мемориальную, просветительскую функцию, особенно ярко проявляющуюся в работе с детьми и молодежью. Интересно, что в этот период изменилось отношение к качеству чтения традиционно выделяемых в библиотеках читательских групп, например, детей, а также возникла жизненная потребность выделения новых групп, например, «инвалидов», «мигрантов», «детей с особыми потребностями» и др. Особенно изменилось представление о детском читателе. Взаимоотношения детского и взрослого миров подверглись переоценке. На первый план вышла почти забытая концепция гуманного, свободного, ненасильственного воспитания. Воспитатели осознали, что сегодняшние дети не могут в полной мере воспользоваться их опытом и, кроме того, иногда лучше ориентируются в некоторых проблемах резко изменившегося мира (особенно в мире электронных коммуникаций и т. п.), что надо не внушать им ценности исчезнувшего государства, а, прежде всего, оказывать помощь — психологическую и информационную — в адаптации к реальной жизни. В соответствии с этими предпосылками рождается новая концепция библиотечного обслуживания детей в России, в основу которой положено представление о детях как о самой большой ценности. С этих позиций задача библиотечного обслуживания — индивидуального и массового — заключается в создании культурной среды, развивающей личность через книгу и чтение. Выделение других читательских групп — «инвалиды», «мигранты», «предприниматели», «дети с особыми потребностями» — обусловлено жизнью.

Новые условия жизни — социальные, трудовые, экономические — потребовали от людей высокой степени при-186

Технология и организация библиотечного обслуживания: основные положения и понятия

способляемости. Войны, вооруженные конфликты привели к миграции, смешению различных культур, к повышению уровня агрессивности в обществе.

Один из важнейших инструментов, смягчающий все эти негативные явления, — информация. Информированный человек лучше понимает мир, в котором живет, и свое место в нем.

Сегодня, когда социальная роль библиотеки усиливается и усложняется, когда библиотека становится сердцем информационного общества, основными направлениями «массовой работы» (если использовать этот термин) библиотеки можно назвать следующие:

— работа с населением своего ареала. Цель — привлечение к чтению нечитающих и так называемых «слабых читателей». Задача — сформировать представление о чтении как о престижном занятии, удовольствии, как о «двери, ведущей в современный мир знаний», как о необходимой каждому ступеньке к жизненному благополучию;

— работа с пользователями (реальными и виртуальными) библиотеки. Цель — обеспечение максимально полного и комфортного доступа к информации всем, пользующимся услугами библиотеки. Задачи: а) обеспечение технической и технологической стороны решения данной проблемы; б) формирование информационной культуры пользователей библиотеки, включающей в себя как техническую, так и гуманитарную составляющие;

— работа с группами пользователей (реальными и виртуальными). Цель — сформировать потребность и умение использовать чтение, информацию, полученную с помощью библиотеки как средство решения какой-либо социальной, интеллектуальной и другой проблемы (то есть для социализации личности). Задача — формирование отношения к чтению, библиотеке, информации как к реальной ценности в развитии современного человека.

Привлечение к чтению «нечитающих» (это термин сложился сравнительно недавно, но уже активно используется

187

Часть 3

в профессиональной литературе) и «слабых читателей» — задача, остро стоящая перед библиотеками во всех странах мира. Засилье «экранный культуры» привело к тому, что интерес к чтению либо ослаб, либо деформировался. Между тем, читательская активность населения — один из важнейших показателей жизнеспособности национальной культуры и нации в целом. В силу этого, многие страны разрабатывают национальные программы в поддержку чтения. В реализации их основную роль играют, конечно, библиотеки. Среди национальных программ в поддержку чтения можно выделить следующие типы: а) в поддержку чтения детей (решение проблемы формирования первичной грамотности, культуры чтения, привлечения в библиотеку и т. д.); б) в поддержку чтения взрослых (проблемы — функциональная неграмотность, непрерывное образование, информационная грамотность, помощь читателям с ограниченными возможностями). Используя все свои резервы, возможности влияния на широкие слои населения, библиотеки активно ведут эту работу государственной важности, добиваясь значительных успехов.

Работа же библиотеки с населением своего ареала, или, как чаще говорят, «с местным сообществом», нацелена на то, чтобы показать свои реальные и потенциальные возможности, свою «необходимость», стать «видимой» для пользователей, в том числе — и для тех, кто определяет социальную и культурную политику региона. Во всем мире и в нашей стране накопился значительный практический материал, показывающий, как много может сделать библиотека, включившись в решение таких масштабных задач, как, например, формирование правовой культуры населения, толерантности, культурного разнообразия и т. д. Специфика деятельности библиотеки, использование современных технологий и традиционных форм «массовой работы» делает влияние библиотеки весьма существенным, что, в свою очередь,

повышает авторитет самой библиотеки, заставляет внимательнее относиться к ее нуждам и пробле-

188

Технология и организация библиотечного обслуживания: основные положения и понятия

мам «власть предрешающих». Работа с местным сообществом весьма плодотворна и для самой библиотеки: она начинает глубже вникать в общие дела сообщества, видеть реальные проблемы и свое место в их решении. Вся работа библиотеки приобретает конкретный характер, она начинает ориентироваться на реальные нужды пользователей.

Работа библиотеки со своими пользователями предполагает, прежде всего, создание для них *комфортных условий*.

Сегодня понятие комфорта заметно расширилось: современная библиотека стремится к тому, чтобы: время ее работы было удобно пользователю, ее фонды были доступны не только реальному, но и удаленному читателю, читатель мог перекусить в стенах библиотеки и т. д. Следует сказать, что зарубежные библиотеки добились в этой области больших успехов: сегодня в американских, немецких, датских библиотеках читатель, особенно читатель-ребенок, чувствует себя более комфортно, чем в российских: к его услугам единый читательский билет во все библиотеки города; взрослый может прийти в библиотеку с грудным ребенком в коляске, и это не вызовет удивления; ребенок может сидеть, например, на полу, и это тоже никак не будет осуждено. Свобода и внимание к пользователю — вот девиз публичной библиотеки, вот что делает ее привлекательной для широкого — массового — пользователя.

Только в таких условиях и можно формировать информационную грамотность личности. Этой задаче уделяется сейчас огромное внимание. Программа ЮНЕСКО «Информация для всех» направлена не только на формирование технических навыков работы в условиях развивающейся электронной среды, но и на формирование новой, если так можно сказать, идеологии работы с информацией, развитие гуманитарной составляющей проблемы информационного обеспечения. Исходя из этого, перед российской библиотекой стоит задача не только обучения своих пользователей технологии создания, получения и использования информации, но и сохранения и развития таких явлений, как «культу-

189

Часть 3

ра чтения», «читательская культура», «книжная культура», имеющих глубокие корни в национальной почве.

Работа с конкретными читательскими группами находится в центре внимания современной библиотеки. Выделение приоритетных групп определяется, как правило, жизненной ситуацией. Такой подход характерен для зарубежных — американской, скандинавской и некоторых других — библиотек, которые особенно живо откликаются на нужды сообщества. Как правило, там разрабатываются специальные программы, дающие информационную помощь нуждающимся в ней, например, помогающие новым эмигрантам войти в общую жизнь («как снять квартиру?», «как заполнить декларацию?» и т. п.).

Однако и в российских библиотеках уже можно увидеть цикл мероприятий, направленных на удовлетворение информационных потребностей переселенцев (мигрантов), предпринимателей, людей с особыми потребностями. Традиционно много внимания уделяется детям, особенно «проблемным». Российскими библиотекарями хорошо усвоена мысль о том, что «даже самый неудачный ребенок, который натолкнулся на ценности библиотеки, сидит вместе с великим гением Земли и поворачивает ключ к целому миру». Сравнительно недавно российские библиотеки стали выделять и одаренных детей, что чрезвычайно важно, так как зачастую, в силу известных причин, только библиотека и может поддержать такого ребенка.

Таким образом, сегодня «массовая работа» библиотеки приобретает новый характер, ее масштаб, цели и задачи определяются идущими во всем мире процессами информатизации, тем положением «сердца информации», в котором находится современная библиотека. Технология библиотечного обслуживания массовых информационных интересов и запросов

в целом сложилась.

Для осуществления группового и фронтального (всеохватного) обслуживания читателей используется сово-

190

Технология и организация библиотечного обслуживания: основные положения и понятия

купность форм и методов, которые принято делить (на основании способа восприятия) на: *наглядные, устные и комплексные* (то есть сочетающие в себе то и другое).

Наглядные формы информирования и рекомендации литературы основаны на дидактическом «принципе наглядности», усиливающим, по мнению физиологов, психологов и педагогов, понимание и запоминание передаваемой информации.

В наглядных формах реализуется непосредственный показ самих произведений печати (книг, брошюр, альбомов и др.) или ярко, с использованием иллюстраций и других изобразительных средств, раскрывается их содержание.

Среди широко используемых наглядных форм можно назвать:

- книжную выставку;
- книжный плакат;
- монтаж и др.

Книжная выставка — самая традиционная наглядная форма представления книги читателю.

Книжные выставки вошли в библиотечную практику еще в середине XIX в. в европейских странах, прежде всего — в Германии. В России выставки начали применяться в Императорской Публичной библиотеке (теперь — РНБ), но носили преимущественно музейный характер и были немногочисленны. Сегодня трудно представить себе библиотеку, в которой не было бы книжной выставки. Для демонстрации книжных выставок в библиотеках выделяются специальное оборудование и мебель (выставочные стеллажи, витрины и т. п.), особые площади, а иногда и специальные залы.

Основная цель книжной выставки — привлечь внимание читателя, пользователя; для этого она должна быть хорошо оформленной, яркой, заметной.

Как правило, книжная выставка демонстрируется в библиотеке от 2-х недель до месяца.

Однако существуют так называемые «*постоянные книжные выставки*». Они, как

191

Часть 3

правило, расположены в «именных» библиотеках (например, имени Н.В. Гоголя, А.С.

Пушкина и др.) и посвящены творчеству писателя, чье имя носит библиотека.

Эффективность книжной выставки определяется ее востребованностью, то есть обращаемостью экспонируемой литературы, а данные о посещаемости, позволяют дать сравнительный анализ эффективности различных тематических выставок.

К основным видам выставок относятся *выставки новых поступлений* и *тематические*.

Выставки новых поступлений направлены на постоянное информирование пользователей библиотеки о вновь поступивших книгах. Выставки новых поступлений могут быть *универсального характера* (то есть показывать *все* книги, поступившие в библиотеку); *по отраслям знаний* (например, новые книги по медицине); *по типам и видам изданий* (например, поступившие в библиотеку учебники).

Следует различать выставку *новых поступлений* и выставку *новинок*. Ведь среди вновь поступивших в библиотеку книг могут быть и переиздания, и новые экземпляры книг, уже имеющихся в библиотеке.

В зависимости от масштабности новых поступлений выставка их организуется по-разному: в небольшой библиотеке — это несколько полок, обновляемых через определенное время; в крупной библиотеке, например, в РГБ — это целый зал, экспозиция которого меняется еженедельно, по понедельникам. На такой — универсальной — выставке литература группируется по отраслям. На каждую книгу, представленную на выставке, заводится каталожная карточка, которая должна оставаться на своем месте, если книгу взяли для просмотра. Издания просматриваются непосредственно в зале новых поступлений и за его пределы не выносятся.

Через определенное время информация о книге заносится в каталог, а сама книга в зависимости от своего шифра занимает место в книгохранилище.

Выставки новых поступлений оформляются, как прави-

192

Технология и организация библиотечного обслуживания: основные положения и понятия

ло, весьма просто. Оформление состоит просто из заголовка, например, «Новые поступления» и, если выставка большая, из подзаголовков, выделяющих основные отрасли знания.

Своеобразное явление — выставка одной книги. Как правило, она посвящена книге с необычной судьбой, например, забытой, ранее запрещенной и т. п.

Тематические книжные (книжно-иллюстративные) выставки знакомят читателя с наиболее интересными и значимыми книгами по конкретной теме, проблеме. В этом они близки библиографическому пособию, но, как правило, проигрывают ему в полноте отражения материала.

Тематические книжные выставки могут быть посвящены:

- актуальным темам;
- персоналиям;
- знаменательным датам и т. д.

В зависимости от читательского назначения (широкому кругу читателей или специалистам) тема раскрывается более или менее глубоко, в ней затрагиваются те или иные аспекты.

Например, тематическая выставка, посвященная юбилею выдающегося конструктора Королева, адресованная специалистам, будет включать в себя другие разделы и литературу, нежели выставка на ту же тему, но для школьников.

Методика подготовки тематической книжной выставки довольно сложна. Она включает в себя такие *этапы*, как выбор темы; определение ее читательского назначения; определение временных и пространственных границ темы; выявление и широкий подбор литературы; отбор литературы для выставки, исходя из значимости каждого издания и его «выставочной» сохранности; выделение разделов выставки; подбор цитат и иллюстраций; установка и оформление выставки⁸⁹.

⁸⁹ Более подробно об этом см.: Беляков Л. В. Массовая работа библиотеки. — М.: МГИК, 1973.

Зыков О. П. Выставочная работа публичных библиотек: Опыт практического пособия. — Л., 1990. — 55 с.

193

Часть 3

Конечно, выставка должна быть доступной читателю, находиться в открытой витрине. К книгам прикрепляются, как правило, аннотированные карточки, дающие представление о ее содержании.

Тематическая выставка не должна иметь «законсервированный» характер: если какую-то книгу взяли с выставки, на ее место ставится другой экземпляр или похожая книга на эту тему.

Близки к книжным выставкам по своим целям — *открытые просмотры литературы*.

Выставки-просмотры имеют сложную структуру, как правило, большое количество разделов. Открытые просмотры могут быть организованы как самостоятельные мероприятия или как часть комплексного большого мероприятия (например, «Дня информации»). На таком просмотре организуется дежурство библиотекаря-консультанта.

К традиционным формам информации о книгах и их рекомендации относят и библиотечный плакат — композицию из текста и иллюстраций. Сегодня библиотечный плакат сильно изменился. Во-первых, нет никакой необходимости изготавливать его самолично, как это раньше делалось. Во-вторых, плакат используется не как средство рекомендации какой-либо книги, но как способ привлечения к самой библиотеке, к чтению. Так, например, американская подземка (метро) в Нью-Йорке была заклеена плакатами, где был изображен какой-либо известный миллионам пассажиров человек — актер, спортсмен — читающий книгу: таким образом пропагандировалось чтение как социально одобряемая деятельность. В московском метро также одно время были расклеены плакаты со строчками известных

поэтов.

Устные формы информации о книгах и их рекомендации основаны на *живом слове*.

Специфика устных форм проявляется в непосредственном общении библиотекаря, организующего данное мероп-

194

Технология и организация библиотечного обслуживания: основные положения и понятия

риятие, с пользователями, для которых оно организуется, в обратной связи, помогающей скорректировать усилия библиотекаря. Успех устного информирования напрямую зависит не только от того, что говорит библиотекарь, но и от того, как он говорит. Он не только передает некую информацию, но оказывает значительное эмоциональное воздействие, которое для некоторых читательских групп (например, детей) представляется очень важным.

При организации устных форм информирования следует учитывать основные условия эффективности:

- тема разговора должна быть действительно интересной пользователям;
- аудитория должна быть по возможности однородной (по интеллектуальному уровню, по возрасту);
- организатор должен знать социально-психологические особенности тех групп читателей, с которыми он работает, и уметь использовать такие психологические механизмы, как механизм подражания, механизм эмоционального заражения и т. п.

Очень важно установить контакт с аудиторией, увлечь ее новой информацией, новой темой и т. д.

Формы устного информирования и рекомендаций весьма разнообразны. Каждая из них несет определенную направленность: критико-аналитическую (обсуждения, презентации книг, читательские конференции); развлекательно-познавательную (литературно-музыкальные вечера); информационную (библиографические обзоры). Часть этих форм используется только в библиотеке, другая — пришла из клубной работы, но в библиотеке заметно модифицировалась.

Наиболее сложной формой устного информирования считается читательская конференция. Она предполагает обсуждение книги (литературного произведения) в широкой читательской аудитории. Чаще всего читательские конференции проводятся по художественному произведению. Но не только. Предметом обсуждения может быть и твор-

195

Часть 3

чество писателя, и научная или производственная книга. Нужно лишь, чтобы было нечто, что стоит обсуждать. На читательской конференции сталкиваются взгляды, формируется читательское мнение о книге.

Читательской конференции предшествует большая работа. Нужно, прежде всего, не ошибиться с выбором произведения. Оно должно быть действительно интересным для читательской публики. Следует выявить и сформулировать предмет обсуждения, распространить как само произведение среди читателей, так и вынесенную на обсуждение проблему.

При подготовке и проведении читательской конференции очень важна роль ведущего. Именно он «задает тон» конференции: не дает разговору уйти в сторону, не позволяет участникам обсуждения затягивать его и т. д.

Пик распространения этой формы информирования читателей пришелся на 1960-е гг., когда было издано много ярких произведений, затрагивающих проблемы, неоднозначно воспринимаемые современниками (например, «Не хлебом единым» В. Дудинцева и др.). Во времена перестройки (1980-90-е гг.) часто проводились книжные конференции по художественным произведениям (например, по книгам Дж. Оруэлла, Ю. Домбровского, В. Гроссмана), по историческим книгам (В. Пикуля, Э. Рад-зинского), по мемуарной литературе (например, воспоминаниям вдовы Н. Бухарина А. Лариной и др.).

Таким образом, проведение читательской конференции требует не только профессионализма, но и определенной атмосферы в обществе и читательской среде. Сейчас наиболее успешно

проходят читательские конференции для школьников, студентов, вообще молодежи. Следует сказать, что сегодня к форме конференции тяготеют обсуждения каких-либо статей и мнений на страницах интернет-изданий. Пока библиотеки не используют эти возможности, однако думается, что здесь открываются интересные перспективы.

196

Технология и организация библиотечного обслуживания: основные положения и понятия

Популярная устная форма информирования читателей — литературные чтения, предполагающие художественное прочтение литературных произведений. Читатели охотно их посещают, особенно в небольших городах, где ощущается дефицит культурного досуга. В последнее время все большее распространение получают «говорящие книги», которые могут быть положены в основу такого вечера. Многие известные актеры «начитывают» текст книги, например, большим успехом пользуется книга А. и Б. Стругацких «Трудно быть богом», прочитанная Л. Ярмольником и записанная на кассету.

Тематические библиотечные вечера относятся к числу наиболее любимых читателями мероприятий. Тема такого вечера может быть какой угодно: творчество знаменитого писателя, художника, ученого, жизнь страны, научное открытие и т. д. Специфика такого мероприятия в том, что тема вечера освещается различными средствами, включая музыку, художественное слово, кино-, фотодокументы. Это усиливает эффективность таких мероприятий, делает их весьма привлекательными для читателей.

Довольно распространены в библиотеках и библиографические обзоры — устное информирование о литературе.

Библиографические обзоры как устная форма информирования возникли в массовых библиотеках в 1920-х гг., тогда они назывались «вечерами живой библиографии». В настоящее время они вошли в практику библиотек всех типов.

Выделяют два вида библиографических обзоров: обзоры новых поступлений и тематические обзоры литературы.

Обзоры новых поступлений проводятся библиотеками разных типов, как правило, в определенные дни и часы. Эта форма предоставления информации дает возможность читателю оперативно получать сведения о новых изданиях.

Методически обзор новых поступлений строится довольно просто. Он состоит из двух частей. В первой — вводной — в нескольких фразах библиотекарь сообщает, какая

197

Часть 3

литература (каких отраслей) и за какой период пришла в библиотеку и включена в настоящий обзор.

Во второй — главной — части дается краткая, но емкая характеристика самих книг. Главная трудность для библиотекаря состоит в том, чтобы в нескольких фразах охарактеризовать книгу, заинтересовать ею читателя. Для этого существует множество приемов. Например, привлечение внимания читателя к необычной биографии автора, обращение к иллюстрациям книги, цитирование и т. д.

Часто такие мероприятия сопровождают выставки новых поступлений, где библиотекарь рассказывает читателям об изданиях.

В обзор новых поступлений можно включить информацию о новых журналах, поступающих в библиотеку. При выборе журнала должны быть учтены не только общеобразовательные или досуговые задачи, но и профессиональные, деловые. Обзор журнала предполагает рассказ о его рубриках, о наиболее интересных произведениях, которые там публикуются.

Обзор может охватывать не только конкретный — один — номер журнала, но и несколько номеров, если там, например, печатается роман с продолжением, и даже вся подборка журнала за год: в этом случае дается характеристика деятельности журнала как научного или культурного феномена, его роли в развитии научного или культурного процесса и т. п.

Сейчас при организации новых поступлений зачастую применяются технические средства.

Так, в некоторых библиотеках читатели могут прослушать обзор новых поступлений, набрав определенный номер телефона. Другие библиотеки вывешивают аннотированные списки новых поступлений на своих сайтах.

Близкой по сути к обзору служит презентация книги — форма, широко используемая в последнее время. Как правило, презентации книг проходят в присутствии их автора, издателя, которые весьма заинтересованы в продвижении книги. В ходе презентации рассказывается о процессе созда-

198

Технология и организация библиотечного обслуживания: основные положения и понятия

ния книги, о людях, причастных к этому. Зачастую презентации книги сопутствует ее продажа.

Цель *тематического обзора* — знакомство пользователя с литературой (как новой, так и вышедшей ранее) по какой-либо теме. При подготовке такого обзора огромное значение придается выбору темы и определению читательского назначения, так как любая тема может быть подана на разном уровне: более или менее популярно. Также надо решить какой характер будет иметь обзор: информационный или рекомендательный.

Как правило, обзор литературы для специалиста (например, для учителя — «Отечественная история — XX в.») носит информационный характер, а для широкого читательского круга («Романовы — венценосная семья») — рекомендательный.

В *информационный обзор* входит, как правило, больше книг, чем в рекомендательный. Здесь очень важно уметь раскрыть каждую книгу, дать ей такую характеристику чтобы вызвать интерес у слушающего. Весьма уместным можно считать применение различных средств и приемов, оживляющих обзор: показ иллюстраций, фотографий, постеров; использование музыкальных произведений, литературных записей и т. д.

Существует апробированная методика подготовки тематического обзора. Она требует довольно глубокого проникновения в тему, определения ее основных «узлов», понимания того, кто внес в изучение данной темы наиболее весомый вклад, знания основных концепций в освещении данной темы. Исходя из этого, библиотекарь и должен подобрать необходимую литературу. Готовя обзор, стоит если не прочитать каждую книгу, то детально ее просмотреть, обратив внимание на все, что поможет выигрышно раскрыть книгу: фотографию, цитату и т. п.

Представление *рекомендательного обзора* читателям тоже требует соблюдения определенной схемы. Как правило, он состоит из двух частей: вводной и основной.

199

Часть 3

В *вводной части* необходимо дать характеристику самой темы, обосновать ее актуальность и привлекательность, связать ее с интересами слушателей обзора.

В *основной части* даются характеристики отобранных книг. Важно, чтобы обзор представлял собой связный рассказ, это очень привлекает читателей.

Тематический обзор может носить самостоятельный характер или входить в состав более сложного — комплексного — мероприятия.

К устным формам информации и рекомендации *комплексного характера* могут быть отнесены:

- *библиотечные вечера;*
- *литературные гостиные;*
- *литературные игры;*
- *клубы и объединения по интересам и др.*

Библиотечные вечера, как правило, включают в себя кроме «книжной составляющей» художественное слово, музыкальные произведения, изобразительные средства.

Библиотечные вечера очень разнообразны по форме: это и вечера-лекции, которые сопровождаются библиографическими обзорами, книжными выставками; это и вечера — встречи с интересными людьми (писателями, учеными, общественными деятелями). Таким образом, программа вечера состоит из комплекса форм информации и рекомендации книги, как наглядных, так и устных, объединенных темой и читательским направлением. В библиотечном вечере переплетаются две линии: познавательная и развлекательная,

эмоциональная. Часто такие вечера, где выступают известные люди, привлекают внимание не только читателей библиотеки, но и жителей района в целом, что способствует расширению влияния библиотеки, повышению ее авторитета.

Методика подготовки библиотечного вечера весьма непростая и требует, как правило, 2-3-х недель. Организаторы вечера разрабатывают программу, план, сценарий вечера, привлекая к этому компетентных людей, подбирают иллюстративный материал и т. п. Важный вопрос — использование в таких вечерах технических средств.

К комплексным формам информации и рекомендации книги надо отнести и «устные журналы», которые состоят из нескольких разделов — «страниц», раскрывающих какую-либо проблему. Их совокупность представляет определенное направление, тему. Как правило, в устном журнале бывает 5-6 «страниц», каждая занимает не более 15 мин. К организации устных журналов зачастую привлекаются и читатели. Особенно это может быть эффективным, когда журнал проводит школьная, учебная библиотека. Тогда привлечение разных классов позволит внести некоторый элемент соревновательности, что, безусловно, оживит мероприятие.

Комплексный характер воздействия носят и *викторины, конкурсы* — формы, которые библиотеки стали применять все чаще, используя опыт средств массовой коммуникации, прежде всего — телевидения, например, передачу «Что? Где? Когда?» и др.

Клубы по интересам, создаваемые в библиотеках, направлены на объединение вокруг библиотеки ярких людей, готовых, в свою очередь, оказывать всевозможную помощь библиотеке. Деятельность такого объединения, кружка придает ей более высокий статус, делает ее более «видимой» в глазах руководства района, области, способствует ее развитию.

Клубы по интересам могут иметь самую различную направленность, так как любая тема требует библиотечно-библиографической поддержки. В рамках клуба могут проводиться все те мероприятия, о которых говорилось выше: обзоры и выставки, литературные вечера и викторины и др.

Создание клуба происходит, как правило, по инициативе актива читателей, особенно — молодежи. Возглавить клуб может как читатель, так и библиотекарь.

Существование таких клубов при библиотеках, имеющих постоянную аудиторию (учебных, школьных), позволяет весьма активно воздействовать на процесс воспитания: формировать мировоззрение, толерантность (уважительно относиться к чужому мнению), умение логически мыслить и спорить.

Открытие клуба, объединения по интересам требует определенной процедуры. Наиболее активные члены клуба входят в совет клуба и разрабатывают его устав, план работы, программу, эмблему и т. п.

Анализ деятельности библиотек в этой области позволяет утверждать, что наиболее привлекательны для читателя те объединения, которые способствуют информационному обеспечению досуговых и любительских потребностей. Жизнь клуба зависит от многих факторов, и прежде всего — от инициативы его членов: пока им интересно это дело — клуб будет работать.

201

Часть 3

Открытие клуба, объединения по интересам требует определенной процедуры. Наиболее активные члены клуба входят в совет клуба и разрабатывают его устав, план работы, программу, эмблему и т. п.

Анализ деятельности библиотек в этой области позволяет утверждать, что наиболее привлекательны для читателя те объединения, которые способствуют информационному обеспечению досуговых и любительских потребностей. Жизнь клуба зависит от многих факторов, и прежде всего — от инициативы его членов: пока им интересно это дело — клуб будет работать.

Анализ деятельности библиотек в этой области позволяет утверждать, что наиболее привлекательны для читателя те объединения, которые способствуют информационному обеспечению досуговых и любительских потребностей. Жизнь клуба зависит от многих факторов, и прежде всего — от инициативы его членов: пока им интересно это дело — клуб будет работать.

3. 4. Организация стационарного и внестационарного библиотечного обслуживания в традиционных и новых структурных подразделениях библиотеки: российский и мировой опыт

— *Организация библиотечного обслуживания в традиционных стационарных подразделениях: на абонементе и в читальных залах.*

— *Организация библиотечного обслуживания в «новых» стационарных отделах библиотек (медiateках, центрах правовой информации и т. п.).*

— *Организация внестационарного библиотечного обслуживания: традиционные и новые*

формы.

Вопросы организации библиотечного обслуживания чрезвычайно важны: от их решения зависит уровень удовлетворенности пользователя, репутация библиотеки, в конечном счете, выполнение ее основной социальной функции. Понимание этой зависимости всегда было присуще

202

Технология и организация библиотечного обслуживания: основные положения и понятия

русскими библиотековедами, таким как Л.Б. Хавкина, Ф.Э. Доблер, а позже — Л.В. Белякову, А.Е. Шапошникову, М.Я. Дворкиной, СЕ Матлиной и др. В зарубежной традиции эти проблемы обсуждаются в профессиональной печати весьма широко.

Специалисты выделяют в качестве основных — стационарные и внестационарные виды библиотечного обслуживания.

Традиционно структура *стационарного* (то есть в стенах библиотеки) библиотечного обслуживания включала такие общие для большинства библиотек разных типов подразделения, как *читальный зал и абонемент*.

Читальный зал как форма осуществления библиотечного обслуживания читателя и как специально оборудованное помещение библиотеки, в котором ему предоставляются книги и другие издания, хранящиеся в фондах, претерпел большие изменения со времени своего возникновения в библиотеках античности и древнего мира, где обычным было сочетание книгохранилища с залом для чтения и читальный зал, в сущности, отождествлялся с библиотекой.

Именно в читальном зале первоначально реализовывалась такая родовая функция библиотеки, как обслуживание читателей.

Следует, однако, иметь в виду, что зачастую в то время читатель приходил в библиотеку (в читальный зал) не столько читать, сколько переписывать тексты, поэтому в арабских библиотеках, например, уже с VIII в. читателю бесплатно предоставлялись бумага и чернила. В этот период сложился классический вид читального зала: просторный, светлый, полукруглый или прямоугольный зал с высокими потолками, украшенный прекрасными статуями, бюстами героев, философов и поэтов. Свитки или книги были расположены на стеллажах или в шкафах, стоящих вдоль стен, а в середине пространства были места для читателей; в арабских библиотеках пол покрывался коврами.

203

Часть 3

Технология и организация библиотечного обслуживания: основные положения и понятия

Такой вид читального зала сохранялся весьма долго. Он был широко распространен во многих европейских библиотеках, особенно в университетских, а также в таких известных библиотеках, как Библиотека Конгресса (США), Российская государственная библиотека (Библиотека музея Н.П. Румянцева), Российская национальная библиотека (бывшая Императорская публичная библиотека) и во многих других. С некоторыми изменениями он воспроизводится, как дань традиции, и в наши дни.

Читальный зал предоставлял читателям много удобств: они имели возможность пользоваться всем фондом библиотеки, в том числе редкими и ценными изданиями, энциклопедиями, обращаться к периодике прошлых лет и т. д. В читальном зале легче было познакомиться с новинками. Там читатель мог получить квалифицированный совет библиотекаря, всегда готового прийти на помощь. Кроме того, в читальных залах часто организовались регулярные консультации для таких категорий читателей, как аспиранты, дипломники и др.

Опыт показывает, что в целом запросы читателей выполняются в читальном зале полнее, чем на абонементе.

Работа в читальном зале комфортна не только физически, но и психологически: работая в читальном зале, человек попадает в определенную атмосферу, «не нейтральную для человека», где одновременно работают над книгами многие люди и возникает нечто, что «поддерживает и повышает уровень вашей работы. Сидеть над книгой у себя, в одиноком кабинете, или работать с книгой в переполненном зале — никогда не было и не будет одним и

тем же»⁹⁰ то есть возникает некий психологический «эффект заражения», способствующий более эффективной работе читателя.

Повышению уровня комфорта и эффективности работы способствует и введение новых услуг читателям, кото-

90 Шагинян М.С. Зарубежные письма. — М., 1977. — С. 646. цит. по книге Б.Ф. Володина. Всемирная библиотека. — СПб., 2004. — С. 347.

204

рые стали возможны при широком внедрении компьютерных технологий. Так, сегодня читальные залы некоторых зарубежных, особенно университетских, библиотек предоставляют своим читателям возможность работать на собственном портативном компьютере, «скачивать» на свой диск информацию из библиотечных баз данных и т. п. Исследования показывают, что именно потребности читателей, отражающие, в свою очередь, потребности общества и государства, оказывают основное влияние на изменения в характере и масштабах деятельности библиотеки, и ее отдельных подразделений. Это утверждение вполне объясняет сложившееся к двадцать первому веку многообразие видов читальных залов.

Существуют *общие и специализированные читальные залы*.

Общий читальный зал типичен для небольшой библиотеки. Он предназначен для всех читателей, и его фонд включает все виды и типы изданий, которые комплектует библиотека. Как правило, в общем читальном зале работает один или два (посменно) библиотекаря, выполняющие всю необходимую работу: запись читателя, выдачу издания, консультирование, прием выданного.

Более крупные библиотеки обладают развернутой сетью *специализированных читальных залов*, организуемых в зависимости от контингента читателей библиотеки и от вида изданий, которые библиотека комплектует.

Различают следующие виды специализированных читальных залов:

— *по группам читателей* (для студентов, для преподавателей, для младших школьников, для старших школьников и т. п.);

— *по отраслям знаний* (гуманитарный читальный зал, технический читальный зал и т. п.);

— *по виду изданий* (зал периодики, зал диссертаций, зал патентов, зал редких книг и т. д.).

205

Часть 3

В особенно крупных библиотеках, например, в Российской государственной библиотеке, Библиотеке Академии Наук существует также *зал новых поступлений*, где читатель может оперативно познакомиться с новыми приобретениями библиотеки, то есть до того, как они будут занесены в каталоги.

Довольно часто практикуется организация временных читальных залов, таких, например, как летние читальни в садах и парках, а также в студенческих общежитиях.

Библиотечное обслуживание в читальном зале осуществляется на основании именного читательского билета, который, как правило, является единым для абонента и других отделов библиотеки. Во многих зарубежных странах (например, в Финляндии, Дании и др.) читательский билет един для всех библиотек, а следовательно, и читальных залов города⁹¹. Такой единый читательский билет внедряет сегодня в Москве городская библиотека им. Н.А. Некрасова. Разумеется, это требует использования электронных технологий.

Режим работы читальных залов заметно отличается от режима работы других отделов библиотеки: они работают, как правило, до позднего вечера. Читальные залы многих зарубежных университетских библиотек во время сессии работают до 2-4-х часов утра (в качестве библиотекаря там работает волонтер, как правило, студент библиотечного факультета, который за это освобождается от части оплаты за обучение). Более того, каждый студент университета имеет *электронный ключ* от читального зала своей библиотеки и может войти туда для занятий в любое время дня и ночи. Система фиксирования номера ключа обеспечивает сохранность фонда.

В целом проблема хищений из читальных залов и порчи изданий, конечно, весьма актуальна как для российских, так и для зарубежных библиотек. Основным средством предотвращения этих явлений считается штрихкодирование фонда, оснащение каждой книги магнитным индикатором, электронный контроль на выходе из библиотеки. Такие технологии повсеместно внедрены в американских и европейских библиотеках и постепенно входят в практику российских библиотек.

Возникновение другого важнейшего структурного элемента системы обслуживания читателя в библиотеке — *абонемент*⁹² — связывают с нарастающими процессами демократизации общества в целом и библиотек в частности. Со второй половины XIX в. абонемент становится обязательным отделом практически всех типов и видов библиотек. В публичной библиотеке абонемент — основной отдел обслуживания пользователя. Абонемент как структурное подразделение библиотеки дает возможность читателю брать необходимые издания домой, на определенный срок.

На абонементе происходит наиболее тесное общение читателя и библиотекаря; здесь есть возможность глубокого изучения интересов читателя, читательских групп с целью лучшего их обслуживания.

Существуют различные виды организации абонементов.

Общий абонемент, где обслуживаются все категории читателей, характерен для небольших библиотек, имеющих в штате 1-2-х библиотекарей.

Групповой абонемент предполагает обслуживание определенных читательских групп (например, юношества, студентов, ветеранов Великой Отечественной войны и т. п.).

Библиотекари, обслуживающие конкретные группы читателей, должны иметь соответствующую психолого-педагогическую подготовку, знать их интересы и проблемы.

- Само слово «абонемент» означает право пользования какой-либо услугой (ср. например, абонемент в бассейн; абонемент в филармонию и т. п.) или документ, удостоверяющий это право.

207

Часть 3

Отраслевой абонемент, где сосредоточены издания по отрасли — экономике, технике, иностранные издания, нот-но-музыкальные издания и т. д. Библиотекари отраслевого абонементы становятся весьма квалифицированными консультантами для читателей, работающих с отраслевой литературой.

Функциональный абонемент построен таким образом, что каждая операция процесса библиотечного обслуживания читателя выполняется различными библиотекарями: один принимает принесенные книги; другой консультирует читателя; третий записывает выбранные читателем книги. В течение рабочего дня их роли меняются.

Функциональный абонемент возник в начале XX в., под влиянием внедрения в производство такого прогрессивного метода, как конвейер.

В России функциональный абонемент впервые появился в Ленинграде, в библиотеке им. В.В. Маяковского.

На практике в организации работы абонементы зачастую сочетаются различные подходы: групповой и функциональный; отраслевой и функциональный и т. д. На общем абонементе могут быть представлены элементы группового и отраслевого обслуживания.

Сегодня все виды организации абонементов предполагают, как правило, *открытый доступ к фондам*.

Открытый доступ к фондам как система обслуживания, предоставляющая читателю право самостоятельного поиска и выбора необходимых изданий, впервые возникла в конце XIX в. в США. Такая система обслуживания предполагала высокую степень уважения читателя, его интересов и априорное доверие ему. Сегодня она получила самое широкое применение в различных библиотеках Европы.

В библиотечную практику России открытый доступ к фондам входил весьма сложно.

Широко он был внедрен в российскую библиотечную практику только в конце 1950-х гг. в

библиотеке им. А.С. Пушкина (г. Москва), хотя первые попытки могут быть отнесены к 1920-30-м гг. Одна-

208

Технология и организация библиотечного обслуживания: основные положения и понятия

ко в условиях идеологизации библиотечного обслуживания система открытого доступа означала, по мнению тогдашних властей, ослабление влияния библиотеки на читателя. Между тем преимущества открытого доступа, особенно для квалифицированного читателя, очевидны — он дает возможность более широкого знакомства с фондом библиотеки, что приводит к расширению интересов читателя, появлению новых читательских потребностей. Внедрение открытого доступа уменьшило очереди на абонементе, а также высвободило время библиотекаря для работы с теми читателями, которые не могут самостоятельно ориентироваться в фонде, нуждаются в совете, консультации. Следует помнить, что возможность пользоваться открытым доступом к фонду — это право читателя, но не его обязанность, поэтому библиотекарь всегда готов оказать помощь всем, кто в ней нуждается: инвалидам, пожилым, «слабым читателям» и т. д.

Режим работы абонемента должен соотноситься с потребностями контингента библиотеки. В публичных библиотеках, как правило, абонемент открыт для читателей 6-8 часов в день. В учебных библиотеках зачастую определено конкретное время для обслуживания различных категорий читателей (профессоров, студентов). Обычно на абонементе книги (кроме учебников — ими пользуются весь период обучения) выдаются читателю на две недели, с возможностью продления этого срока. В последнее время не только в европейских и американских, но и во многих российских библиотеках существует служба продления срока пользования по телефону.

Суть абонемента — выдача книг читателям «на дом» — логически способствовала появлению такого явления, как «задолженность».

Свести задолженность до минимума стараются библиотекари всех библиотек мира, и это понятно: задолженность ведет к отказам в издании другим пользователям, а это, в свою очередь, формирует недоверие читателей к библиоте-

209

Часть 3

ке, что снижает важнейший показатель ее работы — посещаемость (критерий ее реальной необходимости для людей, местного сообщества).

Стоит уточнить, что как для американской, так и для европейской публичной библиотеки показатель посещаемости напрямую связан с финансированием библиотеки местными властями.

Анализ методов «борьбы с задолженностью» показал, что если в российских библиотеках преобладает *наказание* читателя за задержанные книги (грозные напоминания, штрафы, отлучение от библиотеки и т. д.), то европейские библиотекари *поощряют* своих пользователей за вовремя сданные книги (в качестве поощрения используются билеты на интересные мероприятия в библиотеке или даже в городе; возможность бесплатного сканирования или копирования определенного числа страниц, определенного времени работы в Интернете с платными базами данных и др.) Такой подход показал свою высокую эффективность, особенно в работе с детьми и подростками.

Довольно широко используется в зарубежных библиотеках такая мера, как оплата читателями просроченных дней по специально разработанному преискуранту.

И очень редко в библиотеках развитых стран используется в качестве меры наказания исключение пользователя, отлучение его от библиотеки. Такой подход признан непрофессиональным, так как важнейшей задачей библиотеки считается *привлечение читателя*.

Следует отметить также, что во многих европейских странах (в Германии, Дании, Франции и др.), а также во многих городах Америки у входа в библиотеки (особенно университетские) установлены специальные контейнеры, куда читатель может опустить возвращаемые книги, не заходя в библиотеку.

Особый вид абонемента — *межбиблиотечный абонемент* (МБА). Он предполагает

возможность выдачи книг из библиотеки в библиотеку для временного пользования.

210

Технология и организация библиотечного обслуживания: основные положения и понятия

МБА чрезвычайно важен, так как сейчас ни одна библиотека не может комплектовать все, что издается.

МБА организуется, как правило, в крупных библиотеках. Система МБА строится по территориально-отраслевому принципу. Это значит, что при выполнении запроса сначала проверяется наличие запрашиваемого издания на данной территории и только потом заказ пересылается в вышестоящий центр МБА. До последнего времени существовал типовой бланк заявки по МБА, а также ГОСТ 7.31-89 «Единая государственная система межбиблиотечного абонементов», однако сегодня технология МБА заметно видоизменяется в связи с развитием электронных коммуникаций (см. ниже).

Существует также *Международный межбиблиотечный абонемент* (ММБА), когда книгами обмениваются библиотеки разных стран. В этом случае их деятельность регламентируется Сводом правил международного межбиблиотечного абонементов ИФЛА⁹³.

В последние десятилетия в связи с усложнением запросов пользователей, возрастанием социальной роли самой библиотеки, с одной стороны, и с расширением возможностей электронных коммуникаций и новейших информационных технологий, с другой — появилась тенденция к усложнению структуры стационарного библиотечного обслуживания. Возникают новые отделы и подразделения: *интернет-центры, центры бизнес-информации* и т. п. Наиболее устоявшимися новыми структурными подразделениями могут быть названы медиатеки (медиацентры), электронные читальные залы, центры правовой информации. *Медиатекой* принято называть отдел библиотеки, где собраны т. н. «некнижные носители», то есть видео- и аудиокассеты, CD-ROM, диафильмы, кинофильмы, видеофильмы, грампластинки, звуковые книги.

' Кузьмин Е, Фирсов В. Нормативно-правовое обеспечение деятельности библиотек в зарубежных странах. — М.: Либерея, 2003. — С.42.—211с.

211

Часть 3

Сам этот термин пришел из французской в российскую профессиональную печать в 1980-х гг. хотя еще в 1960-е гг. были библиотеки, которые наряду с книгами комплектовали в своих фондах грампластинки, магнитофонные записи, картины, которые, как правило, собирались в читальном зале.

Сегодня многие российские библиотеки, как крупные, так и совсем небольшие, например, школьные, имеют ме-диатеки.

Во Франции, Германии и других странах Европы, а также в США медиатеки существуют не только как отделы библиотек, но и как самостоятельные учреждения. Например, городская Штутгартская медиатека, которую называют прообразом библиотеки будущего, или медиатека им. Ж.-П. Мельвилля в Париже⁹⁴.

В какой бы форме ни существовала медиатека (отдел, самостоятельное учреждение, читальный зал), она предполагает предоставление пользователю мест, оборудованных для работы с аудиовизуальными материалами: лингафонных кабин, соответствующей техники и т. д.

Абоненты медиатек — это, как правило, молодые люди (учащиеся, студенты), однако ее услугами охотно пользуются также и другие категории пользователей библиотеки: научные работники, преподаватели, пенсионеры.

Медиатеки ведут большую просветительскую, образовательную, культурную деятельность совместно с учебными и научными организациями города, музеями, благотворительными фондами. Разрабатываются специальные программы для детей, пожилых, инвалидов.

Пользование медиапродуктами, как правило, предоставляется бесплатно. Медиатеки предлагают читателям ряд услуг: выдачу на дом, прослушивание на аппаратуре медиатеки, просмотр кино- и видеоматериалов; запись на пленку и кассеты пользователя; копи-

⁹⁴ *Íáääæîâñêäü Ò.À. Íðááíçàòèü âêááíðâè è íääèàðâè âí Òðáíòèè// Áèáèîðàèè çà ðóááâñî: Ñáíðíèè. — Ì:*

рование и т. д. Кроме того, медиатека зачастую проводит обучение пользователей работе с компьютерной, видео-и аудиотехникой. Для читателей составлены специальные инструкции, в которых указано, как следует обращаться с аудиовизуальными материалами.

Существуют различия в библиотечных правилах пользования теми или иными видами аудиовизуальных материалов. Так, например, в американских библиотеках срок пользования аудиокнигами составляет 18 дней; музыкальными записями на компакт-дисках — 16 дней; видеофильмами — 6 дней. Библиотечная политика в этой области зависит от величины библиотеки.

Медиатеки значительно расширяют возможности библиотеки как социального и социализирующего института, предъявляя в то же время новые требования к квалификации библиотекаря.

Электронные читальные залы существуют в российской практике сравнительно недавно.

Они представляют собой помещения, где пользователь имеет возможность работать, используя библиотечный компьютер или свой личный ноутбук, с электронными изданиями. Под электронным изданием понимается информационный продукт на машиночитаемом носителе, предназначенный для неограниченного круга пользователей, тиражируемый и распространяемый в неизменном виде как по содержанию, так и по форме.

Электронные читальные залы возникли в связи с увеличением в фондах библиотек электронных изданий.

Поначалу электронные издания библиотека получала как приложения к журналам и книгам. Однако с увеличением выпуска электронной продукции в библиотеки стали поступать такие электронные издания, как учебники, монографии, материалы конференций, сборники и т. д. Наибольшее распространение нашли электронные книги и журналы.

Многие издательства выпускают электронные аналоги собственных печатных публикаций. Кроме того, крупные библиотеки в нашей стране и за рубежом создают специ-

Часть 3

альные коллекции оцифрованных (то есть переведенных в электронную форму) книжных изданий: например, «Память Америки», которую создает Библиотека Конгресса США; или коллекция «Память России», которую готовит РГБ.

Зарубежные эксперты утверждают, что скоро вся справочная литература (энциклопедии, словари, учебники, справочники и т. д.) будет издаваться только на CD-ROM.

Активно растет количество электронных журналов. Сегодня для пользователей, в том числе и российских, доступно около 200 электронных журналов по научно-технической и медицинской тематике; более 50 — по гуманитарным наукам.

Таким образом, если раньше для работы читателю в читальном зале было достаточно стола, стула и настольной лампы, то теперь библиотеки должны обеспечить его дорогостоящей техникой и квалифицированным помощником. Сегодня во многих публичных и университетских библиотеках открыты электронные читальные залы.

Иногда электронные читальные залы называют еще «*виртуальными*». Думается, что здесь есть разница. Виртуальный (воображаемый) читальный зал не имеет физического воплощения, он как бы «распределен» в Сети и доступен любому пользователю, где бы он ни находился. Яркий пример виртуального читального зала — оцифрованные диссертации, печатный вариант которых находится в зале диссертаций РГБ. Таким образом, если раньше для того, чтобы поработать в диссертационном зале РГБ, надо было ехать в Москву, то теперь виртуальный зал диссертаций доступен в каждом населенном пункте, где есть подключение к Интернету.

Работа по оцифровке книжных изданий различной тематики идет во многих российских и, конечно, зарубежных библиотеках.

Дальнейшее увеличение числа коллекций оцифрованных материалов будет способствовать

расширению воображаемых стен виртуальных читальных залов и, в конечном

214

Технология и организация библиотечного обслуживания: основные положения и понятия

счете, созданию единого мирового виртуального читального зала. Уже сейчас современной библиотеке требуется все меньше помещений для хранения: все большую роль играют виртуальные ресурсы, находящиеся за стенами библиотеки и доступные ее пользователям через компьютерные сети.

Как отмечают исследователи, развитие информационно-коммуникативных технологий (ИКТ) вносит существенные изменения в работу традиционных отделов библиотеки. Например, теперь на абонементе пользователь может получить книгу не только «напрокат», во временное пользование, но и копию (бумажную или электронную) в собственность. Кроме стационарного библиотечного обслуживания существует и *внестационарное*. Внестационарным называется обслуживание читателей вне стен библиотеки.

Традиционными формами внестационарного библиотечного обслуживания являются пункты выдачи книг, передвижные библиотеки, в том числе библи-обусы, книгоношество, заочный абонемент и т. п.

Внестационарное обслуживание выполняет важную социальную роль — позволяет получить основные библиотечные услуги тем, кто не имеет возможности (в связи с удаленностью проживания, по состоянию здоровья или в силу специфики работы) посещать стационарную библиотеку.

«Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки», принятый Российской Библиотечной ассоциацией (РБА) в 2002 г., предполагает активное развитие сети внестационарного обслуживания.

Как правило, внестационарную работу библиотеки организуют сотрудники специального отдела библиотеки или, если библиотека небольшая, — работники абонемента.

Пункты выдачи организуется, как правило, в тех районах города, где пока нет стационарной библиотеки. Ближайшая стационарная библиотека передает в пункт выдачи книги, которые время от времени меняются.

215

Часть 3

Под пункт выдачи книг выделяется специальное помещение, профиль фонда формируется в зависимости от потребностей реальных и потенциальных пользователей, проживающих или работающих в данном районе; обслуживает пункт выдачи, как правило, штатный библиотекарь стационарной библиотеки; реже — библиотекарь-общественник.

Режим работы и вся деятельность пункта выдачи определяется стационарной библиотекой. Там же хранится и документация, отражающая движение книг в пункте выдачи, сведения об ответственном за него, его адрес, режим работы и др.

Пункты выдачи могут быть открыты на предприятиях, в общежитиях и т. д., а в летнее время — в городских парках, летних детских лагерях. В этих случаях соответствующая организация заключает договор со стационарной библиотекой. Читатели должны быть своевременно оповещены об открытии пункта выдачи книг.

Организация *передвижных библиотек* сегодня представляется особенно важным делом, так как способствует решению важнейшей проблемы — продвижению чтения в слабо читающие слои населения.

Первое упоминание о передвижных библиотеках встречается в резолюции Первого Всероссийского съезда по библиотечному делу (1911 г.) Передвижные библиотеки рассматривались тогда как небольшие комплекты книг, выделяемые стационарной — земской — библиотекой, которые после прочтения читателями в одном населенном пункте должны были переправляться в другое место. Отсюда и название — передвижные.

Широкое развитие «передвижки» получили в первые годы становления советской власти, так как, прежде всего, давали возможность донести до населения решения и постановления власти.

С помощью системы библиотек-передвижек в 1920-х гг. обеспечивалось библиотечное обслуживание войск Красной армии, находящихся в условиях постоянного передвижения.

216

Технология и организация библиотечного обслуживания: основные положения и понятия

Позже этот опыт был реализован в годы Великой Отечественной войны (1941-1945).

В более позднее время библиотеки-передвижки организовывались с целью библиотечного обслуживания всероссийских молодежныхстроек, таких, например, как Байкало-Амурская магистраль (знаменитый БАМ) и др. В этих случаях передвижные библиотеки зачастую включались в состав агитпоездов, агитпароходов, приезд которых предполагал целую культурную программу — выступление артистов, показ фильмов.

Сегодня наиболее распространенная форма передвижной библиотеки — *библиобус* — специально переоборудованный под передвижную библиотеку автобус. Как правило, в библиобусе есть возможность для просмотра и прослушивания аудиоматериалов, работы на компьютере. Так же, как и для других передвижек, книги и техническое оборудование для библиобуса выделяет стационарная библиотека. Маршрут, время стоянок и режим работы определяются стационарной библиотекой по согласованию с местными властями. Как правило, время стоянки составляет от двух до четырех часов. За это время читатели могут не только обменять книги, но и послушать обзор новых журналов, познакомиться с музыкальными новинками. Сотрудник, работающий в библиобусе, организует и книжные выставки, подбирает литературу по запросу пользователей, выполняет библиографические справки и т. д. Технология обслуживания в библиобусе ничем не отличается от библиотечного обслуживания в стационарной библиотеке.

На каждый библиобус в стационарной библиотеке заводится формуляр, где фиксируется все: движение фонда, маршрут и режим работы, данные сотрудника, работающего в библиобусе.

Книгоношество — одна из наиболее традиционных форм внестационарного обслуживания.

Ее суть заключается в том, что библиотекарь (или добровольный помощник библиотекаря, волонтер, активист) приносит книги на дом

217

Часть 3

(или — реже — на работу) читателю, который в силу возраста, здоровья или занятости не может сам прийти в библиотеку. Книгоношество — это такая форма внестационарно-го обслуживания, которая может быть организована самой маленькой библиотекой.

Особенно книгоношество развито в сельской местности, где книгоноши обслуживают жителей мелких населенных пунктов, например, хуторов, отдаленных деревень, отдельные семьи и т. д.

Однако и в городских условиях книгоношество имеет место. Многие публичные библиотеки таким образом обслуживают инвалидов, своих постоянных престарелых читателей.

В качестве книгоноши часто выступают волонтеры, активисты. Как правило, книгоноша несет не более 10 книг, поэтому он должен хорошо знать вкусы своих подопечных или иметь заранее заказ на конкретную книгу.

Книгоноши способствуют сохранению в сфере воздействия библиотеки тех читателей, которые без их помощи «отпали» бы от нее; они играют важнейшую гуманную роль — помогают пожилым и немощным людям сохранять социальные связи, реализуемые через чтение и общение.

Заочный абонемент (ЗА) предполагает, что читатель получает заказанную литературу из библиотеки по почте на дом или по месту службы. По заочному абонементу чаще всего обслуживаются студенты-заочники, если ближайшая стационарная библиотека не может удовлетворить их запросы, а также читатели с особыми запросами, например, слепые. В нашей стране заочный абонемент был известен еще в 1880-х гг., когда, используя земскую почту, городские публичные библиотеки посылали книги и журналы своим сельским абонентам. Дальнейшее распространение ЗА получил в 1930-х гг., когда эта форма библиотечного обслуживания была применена Украинской государственной медицинской

библиотекой. Выдача литературы по ЗА предполагает осо-

218

Технология и организация библиотечного обслуживания: основные положения и понятия

бые правила: читатель, нуждающийся в этой услуге, должен прислать в библиотеку заявление-обязательство с основными сведениями о себе. Предприятие, где работает или учится читатель, берет на себя обязательства гарантировать выполнение им правил ЗА. Пересылка книг оплачивается пересылающей стороной. По ЗА пересылается только деловая литература, не пересылаются журналы, художественная литература. Сейчас, в связи с развитием электронных коммуникаций и технологий библиотечное обслуживание по ЗА, так же, как и по МБА, весьма видоизменилось (см. ниже).

За рубежом проблеме библиотечного обслуживания пользователей, которые по каким-то причинам не могут посещать библиотеку, уделяется чрезвычайно большое внимание, хотя термин «внестационарное обслуживание», как правило, не используется.

В таких документах, как «Манифест для публичных библиотек» и «Стандарты ИФЛА для публичных библиотек», каждой публичной библиотеке вменяется в обязанность предоставлять свои услуги всем, кто в них нуждается, вне зависимости от возможности посещать библиотеку, а также в отдаленные районы: «Собрания книг, доставляемые жителям небольших населенных пунктов... должны заменяться другими не реже четырех раз в год. Каждый такой комплект должен содержать не менее 200 томов».

В зарубежных библиотеках наиболее распространены такие формы, как книгоношество и библиобус (мобильная библиотека).

Книгоношество в зарубежной практике, так же, как и в российской, используется в библиотечном обслуживании, прежде всего, инвалидов и пожилых людей. Однако в зарубежных странах эта деятельность носит более организованный характер.

Так, например, в США еще в 1964 г. Американская библиотечная ассоциация (ALA) приняла ряд документов, ко-

219

Часть 3

торые оказали большое влияние на ситуацию в этой области. Главный из них называется «Ответственность библиотек перед престарелыми». Этот документ стал философской основой библиотечного обслуживания этой категории населения в библиотеках различных типов, особенно публичных.

Одним из основных положений этого документа является обязанность библиотек предоставлять библиотечное обслуживание в формах, соответствующих потребностям всех престарелых, включая людей, прикованных к дому или находящихся в соответствующих социальных учреждениях.

Такая же ситуация — в библиотеках Канады, Японии, европейских и некоторых других стран.

Обслуживая эти категории пользователей, библиотеки теснейшим образом сотрудничают с социальными службами, привлекая волонтеров и осуществляя так называемое «социальное включение». Таким образом, за рубежом библиотечное обслуживание рассматривается как важнейшая социальная деятельность.

Так же обстоят дела и в отношении людей с физическими недостатками — инвалидов (см. раздел 3).

Следует сказать, что с развитием электронных коммуникаций понятие доступа к библиотеке, к ее фондам этих категорий читателей приобретает новый смысл.

Библиобусы (или мобильные библиотеки) получили широкое распространение в библиотечном обслуживании населения многих стран. Особенно они популярны в странах, имеющих большие или слабо населенные территории. Так, в США библиобус стал неотъемлемой частью работы библиотек еще в конце XIX в., особенно в западных штатах, где плотность населения сравнительно невелика.

Популярен библиобус также в Аргентине, Австралии и др.

В Эстонии библиобусы работают в прибрежных поселениях на западе страны.

В Греции библиобусы обслуживают средние школы, в которых отсутствуют библиотеки.

220

Технология и организация библиотечного обслуживания: основные положения и понятия

В Норвегии существует *плавающая библиотека*, курсирующая вдоль западного побережья с его фиордами и островами.

Центральная библиотека г. Бирмингема (Великобритания) оборудовала фургон в качестве мобильного средства библиотечного обслуживания.

Передвижные библиотеки посещают дома престарелых, тюрьмы, дома инвалидов и др.

Кроме книг библиобусы предоставляют читателям аудио-и видеоматериалы, организуют встречи с писателями, актерами, ведут справочную и даже исследовательскую работу — изучают интересы и потребности своих пользователей.

В 2002 г. в рамках сессии ИФЛА, которая проходила в Глазго (Шотландия) был проведен международный смотр-конкурс библиобусов стран — участниц ИФЛА, что говорит о том, что международное библиотечное сообщество придает большое значение этой форме библиотечного обслуживания и высоко ценит ее.

3. 5. Библиотечное обслуживание удаленного пользователя: опыт российских и зарубежных библиотек

— *Понятие «удаленный пользователь».*

— *Основные услуги, предоставляемые библиотеками России и других стран удаленному пользователю (ЭДД, ДД и др.).*

Термин «удаленный пользователь» появился сравнительно недавно. Так в профессиональной зарубежной печати стали называть пользователя, который получал услуги библиотеки с помощью новых информационных и телекоммуникационных технологий, что позволяло ему находиться вне библиотеки, вдали от ее стен.

Первые попытки обслуживания удаленных пользователей связаны с появлением в библиотеках электронной

221

Часть 3

почты. Наибольшее развитие этот способ обслуживания получил в США, где он практикуется с 1980-х гг. Сейчас библиотечное обслуживание удаленного пользователя широко распространено в Финляндии, Нидерландах и других странах. В Англии сорок публичных библиотек создали единую справочную службу «Спроси у библиотекаря», которая работает с удаленным пользователем.

Сегодня доля удаленных пользователей среди читателей библиотек постоянно возрастает. В мировом профессиональном сообществе разработаны достаточно подробные рекомендации по библиотечному обслуживанию удаленных пользователей⁹⁵.

Увеличению числа удаленных пользователей в России, так же, как и везде, способствует развитие информационных технологий в библиотеках.

Как известно, *первые компьютеры* в библиотеках России появились в начале 1990-х гг., тогда как в США — в конце 1970-х гг. Сегодня компьютеризировано только 4% российских библиотек, однако их число быстро увеличивается. Появление компьютера в библиотеке, по сути дела, образовало необходимую платформу, на которой строится и развивается сегодня вся библиотечная работа.

Сейчас компьютер широко используется во всех традиционных библиотечных процессах (комплектовании, каталогизации и др.), том числе и в библиотечном обслуживании.

Другое важное событие, послужившее новым толчком к развитию форм библиотечного обслуживания, — создание и привнесение в библиотечную жизнь *компакт-дисков* — *CD-ROM*.

Их стремительное внедрение в практику библиотек всех видов способствовало созданию необходимых для пользователей баз данных: на CD-ROM стали выпускать каталоги, библиографические указатели, словари, энциклопедии.

Публичные библиотеки в век цифровой информации. Рекомендации проекта PULMAN. — М.: ФАИР-ПРЕСС, 2004. — 409 с.

222

нирования экономики, государственного управления и местного самоуправления за счет внедрения информационных и коммуникационных технологий и т. п. Определенное место в этой программе занимают и библиотеки, получившие на развитие коммуникационной инфраструктуры, модернизацию технической базы, оцифровку фонда значительные средства из государственного бюджета. В рамках этой программы создается электронная энциклопедия «Русские в Космосе»; осуществляется проект Российской государственной библиотеки «Электронная книга в Интернете», предполагающий выставить в Интернете 1 млн 200 тыс. книг на двухстах языках.

На средства Российского гуманитарного научного фонда (РГНФ) создана Фундаментальная электронная библиотека «Русская литература и фольклор», а на средства Российского фонда фундаментальных исследований (РФФИ) — Научная электронная библиотека, включающая 3700 наименований журналов и около 210 000 выпусков.

Другой крупной программой, где определенное место занимают библиотеки, является целевая научно-техническая программа Министерства промышленности, науки и технологий Российской Федерации. В рамках этой программы осуществляется несколько библиотечных проектов: например, ведется разработка Российского сводного каталога по научно-технической литературе и разработка типовых элементов электронных библиотек государственной системы научно-технической информации. Среди участников этих проектов — ГПНТБ, БЕН РАН, БАН, НБ МГХ ВИНТИ, ЦНСХБ, ряд университетских и областных библиотек страны.

В 2001 г. в России была представлена новая программа по автоматизации библиотек страны «Либнет 2002-2005». В этом же году две национальные библиотеки России — РГБ и РНБ — организовали Национальный информационно-библиотечный центр ЛИБНЕТ, цель которого — создание единого Сводного электронного каталога, что представляет огромную ценность для потребителя информации.

225

Часть 3

Мобильная связь сегодня только входит в обиход библиотек. Пока она весьма дорога. Но там, где нет возможности применения проводной связи, в труднодоступных и удаленных районах активно используется мобильная связь при библиотечном обслуживании. Некоторые ученые видят перспективу в слиянии мобильной телефонии и Интернета, что будет способствовать расширению объема и улучшению качества предоставляемых услуг, включая высокоскоростную связь и работу с видео- и мультимедиа.

Следует сказать, что сегодня многие библиотеки, прежде всего, публичные создают в своей структуре центры мультимедиа, где читатель может взять на дом CD-ROM, поработать на компьютере, выйти в Интернет. Кроме утилитарной пользы эти отделы способствуют также привлечению в библиотеку нового, прежде всего, молодого пользователя библиотеки.

Владение новыми технологиями позволяет библиотекам строить библиотечное обслуживание своих пользователей более целенаправленно, становясь *информационными центрами* в различных областях деятельности. Так, на сегодняшний день, для публичных библиотек это, например *право* (см. раздел 2).

Активное внедрение электронных технологий в процессы библиотечного обслуживания привело к модернизации традиционных *форм и методов* предоставления информации и к появлению новых информационных услуг.

Особенно заметны перемены, обусловленные применением электронных технологий, на примере функционирования такой традиционной формы (службы) библиотечного обслуживания, как *межбиблиотечный абонемент (МБА)*.

Уже в начале 1990-х гг. западные исследователи (британские, американские) заметили изменение природы МБА: не подлежащие возврату копии стали выдаваться чаще, чем оригиналы. Было предложено заменить термин «interlibrary

226

Технология и организация библиотечного обслуживания: основные положения и понятия

loan» на «document delivery», то есть «доставка документа» (ДД). Сейчас в зарубежной профессиональной печати используются оба эти термина.

МБА везде становится весьма важной частью библиотечного обслуживания, так как обеспечивает главную задачу сегодняшнего дня — оперативный доступ к информации. Современные, модифицированные службы МБА осваивают электронную доставку документов (ЭДД). ЭДД перестала быть экзотикой и предметом дискуссий, в настоящее время она осуществляется практически всеми крупными библиотеками (ВГБИЛ, РНБ, РГБ, ГПНТБ, ГПИБ и др.) Сегодня ЭДД является основной услугой, предоставляемой удаленному пользователю.

Следует сказать, что успешное функционирование современной службы МБА предполагает наличие системы поиска по электронным каталогам библиотек, единую форму бланка-заказа в электронном виде, связь ее с электронными каталогами, а также информацию на сайтах библиотек о работе МБА. Пока в России процесс развития МБА И ЭДД идет параллельно с разработкой технологии корпоративной каталогизации и созданием национального сводного электронного каталога.

За рубежом быстро распространяется такая новая форма ДД, как доступ без посредника. Она предполагает непосредственное обращение конечного пользователя к электронным ресурсам; пользователь может обратиться в соответствующую автоматизированную базу данных и без посредничества библиотеки получить полный текст необходимого материала, как правило, в электронной форме, на свой персональный компьютер; библиотекарь здесь выступает как менеджер. Особенно активно эта форма библиотечного обслуживания используется в университетских библиотеках. Практический опыт в использовании этой технологии накоплен уже Техаским университетом (США), Сиднейским университетом (Австралия), Университетом МакДжилл (Канада) и др.

227

Часть 3

В 2000 г. приняты рекомендации ИФЛА по вопросам использования технологии МБА/ДД. Значительные перспективы библиотечного обслуживания удаленного пользователя открываются в связи с прогнозируемым слиянием сотовой связи с компьютерными и информационными технологиями, при котором возникнет, как предполагается, эффект «шлюза» между Интернетом и сетями мобильной связи. Практически это обозначает, что ответ на запрос по телефону будет тут же появляться на экране компьютера абонента, находящегося вне библиотеки.

Зарубежные исследователи прогнозируют также появление в скором времени технологически развитых форм индивидуального библиотечного обслуживания посредством магнитных карт (swipe cards) или смарткарт (smartsards).

С их помощью читатель публичной библиотеки получит доступ к персональным файлам на библиотечном компьютере. Читатель сможет получить также удаленный доступ к каталогам библиотеки. Конечно, как подчеркивают авторы этих прогнозов, все эти разработки применимы при том условии, что компьютеры будут оснащены средствами опознавания личности пользователя.

Аутентификация может потребоваться при предоставлении удаленного доступа к библиотечному веб-сайту, при контроле доступа к ограниченными ресурсам, при гарантии конфиденциальности для пользователей электронной почтой и др.

Разумеется, при организации библиотечного обслуживания все больше библиотек могут использовать спутниковое и кабельное телевидение, средства мультимедиа и т. п. Включение этих технологий придает новое звучание таким традиционным формам, как конференции, литературные вечера, устные журналы и т. п.

Электронный путеводитель по библиотеке сделает возможным посещение любой, даже весьма удаленной от читателя библиотеки — в другом городе, другой стране.

Новые технологии открывают весьма оптимистические перспективы для читателей с так называемыми «особыми»

228

Технология и организация библиотечного обслуживания: основные положения и понятия

потребностями», например инвалидов по зрению: уже существуют аппараты, которые переводят текст, даже текст, записанный по методу Брайля, в устную речь, причем возможен

синхронный перевод на разные языки. Такие аппараты активно используются в библиотеках Америки, Германии. Становятся все более доступными и особые компьютеры для слепых и слабовидящих, они также используются в библиотеках.

Применение новых технологий делает значительно более комфортным для читателя пользование и самой библиотекой: электронная запись в библиотеку, электронная регистрация выдаваемых и сданных книг, единый читательский билет, позволяющий пользователю сдать взятую им книгу в любую библиотеку города, весьма удобны.

Владение значительным структурированным объемом информации и открывшаяся благодаря новым технологиям возможность ее оперативной передачи делает библиотеку желанным партнером для средств массовой коммуникации (как печатных, так и телевизионных), а также других учреждений культуры, образования, общественных организаций, коммерческих структур и отдельных предпринимателей. Организация беспрепятственного, комфортного доступа к информации резко повышает социальный статус библиотеки, делает ее непременным участником всех значимых событий.

Таким образом, основной задачей библиотеки становится организация многоуровневого информационного пространства.

Сегодня библиотека может предоставить и библиографическую, и фактографическую, и полнотекстовую информацию.

Эффективное использование всех имеющихся ресурсов, создание распределенных гибридных библиотек позволит осуществить переход от одной формы информационной культуры к другой. Это и есть социальный вклад библиотеки в будущее, позволяющий ей остаться одним из важнейших институтов общества.

229

Заключение

Глобализация как основная тенденция развития содержания и технологии библиотечного обслуживания

Процессы глобализации, охватывающие все новые и новые сферы жизни, привлекают к себе пристальное внимание ученых различных областей. Постепенно складывается общая теория глобализации и даже новая научная дисциплина — глобалистика.

Одними из первых проблемы глобализации стали изучать философы, политологи.

С их позиций глобализация рассматривается как высшая ступень интернационализации, как качественно новый ее этап. Он характерен такими признаками, как понимание мира как единого целого; единение мира на базе новейших достижений информационно-технологической революции; сближение не только стран, но и граждан, и т. п. Исследования показывают, что глобализм выступает локомотивом и атрибутом новой, постиндустриальной, цивилизации.

По мнению замечательного русского мыслителя Н. Моисеева, глобализация способствует появлению «общества нового гуманизма». Однако ученые отмечают, что глобализация по-разному проявляется в региональных цивилизациях.

230

Глобализация как основная тенденция развития содержания и технологии библиотечного обслуживания.

Наиболее противоречиво процессы глобализации протекают сегодня в экономике, в связи с чем ученые-экономисты постоянно анализируют глобальный рынок и те явления — положительные и отрицательные — которые определяют его формирование.

Вместе с тем очевидно, что процессы глобализации все более охватывают и сферу культуры, особенно, если согласиться с М.С. Каганом и считать, что «единство всех форм генетически не закодированной деятельности и есть культура»⁹⁷.

Сегодня культурологи сделали многое для понимания процессов глобализации в сфере культуры. Однако суть процесса глобализации в такой сфере российской культуры, как библиотечное дело, пока не нашла глубокого осмысления.

А между тем эти процессы несомненно идут.

В качестве точки отсчета первых проявлений глобализационных процессов в сфере библиотечного дела России с достаточной долей уверенности можно обозначить конец 1980-х — начало 1990-х гг., когда перестройка всего российского общества обусловила заметные преобразования и в библиотечном мире.

Возникновение в этот период свободных профессиональных объединений (Санкт-Петербургское библиотечное общество (1989 г.), Московская библиотечная ассоциация (1989 г.), Тверское библиотечное общество, библиотечные ассоциации во многих регионах России (Новосибирск, Екатеринбург и др.), Библиотечный благотворительный фонд (1990 г.) и, наконец, Российская библиотечная ассоциация (1994 г.), появление возможности общаться с зарубежными коллегами на конгрессах ИФЛА, ALA не только избранным представителям «генералов от библиотек», но и действительно библиотечным специалистам ввели российского библиотекаря в мировой профессиональный контекст.

Каган М.С. Отчуждение человека в перспективе глобализации мира. — СПб., 2001. — С. 63.

231

Заключение

Этому способствовала и деятельность зарубежных культурных центров, работающих в России (Институт Гете, Британский Совет, Библиотечный отдел при Посольстве США и др.) Общение с зарубежными коллегами, знакомство с деятельностью библиотек разного типа и вида, с опытом библиотечного обслуживания различных категорий читателей, с характером управления библиотеками в различных странах и т. д. не могли не стимулировать российского библиотекаря к осмыслению своей собственной деятельности, к сравнительному анализу.

Изучение публикаций прошлых и последующих лет позволяет увидеть, как входили в жизнь российских библиотек международно принятые профессиональные термины, нормы, стандарты, технологии (как электронные, так и гуманитарные), форматы, модели и т. д. Сегодня, конечно, с некоторой долей условности, можно обозначить основные направления глобализационных процессов, идущих в библиотечной среде России:

— формирование единых профессиональных ценностей (свобода информации, читатель как приоритет библиотечного обслуживания; соблюдение авторского права, профессиональная этика и др.);

— формирование единой профессиональной лексики (таких, например, терминов, как «миссия», «сервис», «паб-лик рилейшнз», «менеджмент», «маркетинг» и т. д.);

— формирование единых приоритетных направлений деятельности библиотеки (особенно публичной) и приоритетных читательских групп («читатели с особыми потребностями», инвалиды, «информационно бедные», «социально незащищенные»);

— формирование государственных информационных ресурсов, технологий, форматов, стандартов сетевой работы, правил каталогизации по международно принятым правилам;

232

— формирование внешней (здания) и внутренней (интерьер) библиотечной среды по международным образцам;

— стремление выполнять в своей деятельности рекомендации международных библиотечно-информационных институций (ИФЛА, ЮНЕСКО, ЮНИСЕФ и др.).

К сожалению, в значительно меньшей степени глобализационные процессы затронули сферу подготовки персонала для библиотек России. Хотя «Болонский процесс», который ратифицировала наша страна, затронет в скором времени и вузы культуры, где подготовка специалистов будет вестись так же, как в западных — на двух уровнях: бакалавриата и магистратуры.

Таким образом, глобализация всех сфер деятельности современного человечества и особенно глобализация информационного пространства логически приводит к глобализации деятельности библиотеки, к созданию в самом ближайшем времени единой мировой библиотеки, в которой заметную роль будет, конечно, играть и российская составляющая. Глобализация библиотечной сферы России, так же, как глобализация в целом, есть объективный процесс единения человечества во всех сферах бытия.

Глобализационные процессы, происходящие в библиотечной сфере России, сейчас безусловно позитивны, так как способствуют повышению качества деятельности библиотеки, ее большему соответствию читательским потребностям и запросам, «подтягивает» ее к общемировому уровню.

Вместе с тем существует некая опасность унификации деятельности библиотеки, крайне нежелательной в отношении языковых, культурных, бытовых стандартов. Особенно это актуально в отношении публичных, сельских и других библиотек, являющихся не только информационными, но и досуговыми, культурными центрами местного сообщества. Очень важно, усвоив международный опыт, сохранить своеобразие, традиции и т. п. В связи с этим стоит прислушаться к совету мудреца: «Думай глобально, поступай локально».

233

Приложения

Список использованной литературы

1. Англо-русский словарь по библиотечной и информационной деятельности / Сост. Дж. Ричардсон. Под ред. Э.Р. Су-киасяна, В.В. Зверевича. — СПб.: Профессия, 2005. — 267 с.
2. Алешин Л.И. Использование аудиовидеотехнических средств в библиотеке: Учебно-практическое пособие. — М.: Либерия, 2004. - 205 с.
3. Алешин Л.И. Безопасность в библиотеке. — М.: Либерия, 2005. - 247 с.
4. Алтухова ЕА. Профессиональная этика библиотекаря: Учеб. пособие. — М.: МГУКИ: Профиздат, 2000. — 103 с.
5. Аскарлова В.Я. Динамика концепции российского читателя (конец Х — начало XXI вв.). — СПб., 2003. — 426 с.
6. Афанасьев М.Д. Социальные и культурные функции массовой библиотеки // Роль книги и чтения в культурном развитии: Материалы международного семинара ИФЛА, Москва, май 1984 г. — М.: РГБ, 1987. — С. 182-192.
7. Афанасьев М.Д. Эволюция социальных функций массовых библиотек // Чтение: проблемы и разработки: Сб. ст. - М., 1985. - С.49-62.
8. Багрова И.Ю. Национальные библиотеки и проблемы развития библиотечного дела за рубежом в конце XX — начале XXI в. Обзоры, рефераты и переводы англоязычной литературы. — М.: Пашков дом, 2004. — 499 с.

238

Приложения

9. Банк Б. В. Изучение читателей до Великой Октябрьской социалистической революции // Работа с читателями. - М., 1981. - С. 96-102.
10. Банк. Б.В. Изучение читателей в России (XIX в.). — М.: Книга, 1969. - 262 с.
11. Баренбаум И.Е. Советская интеллигенция — читатель 30-х годов // Советский читатель (1920-1980 гг.). — СПб., 1992. - С. 94-117.
12. Баренбаум И.Е. Читатель в СССР: вопросы методики и практики социологических исследований. — М., 1985.
13. Беляева Л. И. К вопросу о типологии читателей // Проблемы социологии и психологии чтения. — М., 1975. — С. 143-161.
14. Беляков Л.В. Массовая работа библиотеки. — М.: МГИК, 1975.
15. Библиотеки за рубежом. — М.: Рудомино, 2001. — 198 с.
16. Библиотека и закон: Справочник: Документы, комментарии. - М.: Либерия, 1996-2001 г. - Вып. 1-10.
17. Библиотека в эпоху перемен. Философско-культурологический и информационные аспекты. Дайджест. — М., 2005. - 168 с.
18. Библиотеки и ассоциации в меняющемся мире: новые технологии и новые формы сотрудничества: Труды Девятой международной конференции. — М.: Изд-во ГПНТБ России, 2002. - Т. 1-2.
19. Библиотеки — обществу: На пороге нового века. — СПб., 1999. - 264 с.
20. Библиотека личная — библиотека общественная: Материалы науч. конф. — М.:

ГПИБ, 2001. — 48 с.

21. Библиотекосведение — XX век: Направления развития, итоги и проблемы: Коллект. монография / Сост. Ю.П. Мелентьева. — М.: Пашков дом: ГРАНД-ФАИР. 2003. - 421 с.

22. Библиотерапия: задачи, подходы, методы / Сост. О.Л. Кабачек. - М., 2001. - 127 с.

239

Приложения

23. Библиотечное обслуживание детей и юношества: американский опыт. — М.: Пашков дом, 2004. — 254 с.

24. Библиотечное обслуживание пользователей информации. - М.: ГПНТБ, 1996. - 78 с.

25. Библиотечное обслуживание. Теория и методика: Учебник / Под ред. А.Я.

Айзенберга. — М, 1996. — 199 с.

26. Библиотечные компьютерные сети: Россия и Запад. Вып.2 / Науч. ред-сост. Е.И. Кузьмин, М.Н. Усачев. — М: Либерей, 2003. — 195 с.

27. Блюм А.В. Писатели о книге и чтении // Советский читатель (1920-1980). - СПб., 1992. - С. 20-29.

28. Бородина В. А. Библиотекарь — психолог. — СПб.: СПбГУК, 2003. - 68 с.

29. Бородина В.А. Библиотечное обслуживание: Учебно-методические материалы. — СПб., 2002. — 88 с.

30. Бутенко И. А. Особенности женского чтения // Сов. библиотековедение. — 1992. — № 3-4. — С. 30¹.

31. Бутенко И.А. Стандартизированное интервью и новые технологии // СоцИс. — 1999. — № 2. — С. 117-120.

32. Бутенко И.А. Тенденции массового чтения. // Читающая Россия: Мифы и реальность. — М., 1996. — С. 50-53.

33. Бычкова Е.Ф. Проект создания централизованного специализированного справочно-информационного и документального фонда по экологии // Библиотеки и ассоциации в меняющемся мире: новые технологии и новые формы сотрудничества: Труды Девятой международной конференции. — М: Изд-во ГПНТБ, 2002.

34. Ванеев А. Н. Воздействие на читателя в условиях библиотеки // Сов. Библиотековедение — 1986 — № 5 — С. 26-32.

35. Ванеев А.Н. Библиотечное дело. Теория, методика практика. - СПб., 2004. - 367 с.

36. Ванеев А.Н. Становление петербургской школы библиотековедения // История библиотек: Сб. науч. тр.: Девятая международная конференция. - СПб., 2004. - Вып 5 -С. 21-34.

240

Приложения

37. Васильев И.Г и др. Социологические исследования в библиотеках. — СПб.: Профессия, 2001. — 176 с.

38. Володин Б.Ф. Всемирная история библиотек. — СПб., 2004. - 432 с.

39. Володин Б.Ф. Российская библиотечная история в европейском контексте // История библиотек: Сб. науч. тр. — СПб., 1996. - Вып. 1. - С. 11-22.

40. Волкова СИ., Русавская Н.С. О классификации массовых форм библиотечной работы // Сов. библиотековедение. - 1988. - № 1. - С. 61-68.

41. Воробьева К.И. Развитие отечественной библиопсихологии. - СПб., 1996. - 218 с.

42. Высшие библиотечные курсы: Учебные программы. — М.: Пашков дом, 2005. — 307 с.

43. Гениева Е.Ю. Библиотека как центр межкультурной коммуникации. — М.: РОССПЭН, 2005. — 207 с.

44. Глазков М.Н. Чистка фондов массовых библиотек в годы советской власти. — М.: Пашков дом, 2001. — 101 с.

45. Гордиенко Н.И. Использование информационных технологий для информационного обеспечения местного сообщества // Библиотеки и ассоциации в меняющемся мире: новые технологии и новые формы сотрудничества: Тр. Десятой междунар. конф. — М.: Изд-во ГПНТБ, 2003.

46. Гримаков Л.П. Общение с собой. Начала психологической активности. — М., 1991. — 320 с.
47. Гудков Л. Д. Конец журнального бума // Лит. газ — 1991. - №1.
48. Дворкина М.Я. Библиотечное обслуживание: новая реальность. — М.: МГУКИ, 1999. — 45 с.
49. Дворкина М.Я. Библиотечное обслуживание как система: Учеб. пособие. - М.: МГИК, 1992. - 136 с.
50. Дебрийон Ф. От печатных собраний к медиатеке // Библиотека. — 2002. — № 8.
51. Дементьева Е.В. Электронный межбиблиотечный абонемент — основа для равноправного информационного
- 241
16-4966
Приложения
Приложения
- обмена в будущем и настоящем // Дети. Книга. Библиотека. Поиски и обретения 90-х гг. — Челябинск, 2000.
52. Дифференцированное руководство чтением детей. — Л.: ЛГИК, 1993.
53. Добренко Е. Формовка советского читателя. — СПб., 1997. - 320 с.
54. Домашняя библиотека. — СПб.: Профессия, 2002. — 320 с.
55. Добрович А.Б. Общение: наука и искусство. — М., 1986.
56. Дубин Б.В. Культурная динамика и массовая культура сегодня // Слово — письмо — литература. — М., 2001. — С. 155-162.
57. Езова С.А. Библиотечное общение. — М.: Профиздат, 2002. - 160 с.
58. Езова С.А. Грани библиотечного общения. — М: Профиздат, 2003. - 160 с.
59. Еременко Т.В. Информатизация вузовских библиотек в России и США: сравнительный анализ. — М: Пашков дом, 2003. - 296 с.
60. Захарова Е., Осипова И. Выбирает читатель // Массовая библиотека, 1993.
61. Зиновьева Н.Б. Информационная культура личности: Учеб. пособие. — Краснодар, 1996. — 136 с.
62. Земсков А.И., Шрайберг Я.Л. Электронные библиотеки: Учеб. пособие. - М.: МГУКИ: ГПНТБ, 2001. - 91 с.
63. Зиминова Л.В. Современные издательские стратегии. — М.: Наука, — 274 с.
64. Золотарева В.И. Электронный ресурс // Библиотека. - 2002. - № 12.
65. Интернет в библиотеке: Ежегодный межведомственный сборник научных трудов. — М., 2003. — 94 с.
66. Информационно-библиотечная сфера: международные акты и рекомендации: Сб. справочно-нормативных и рекомендательных материалов. — М.: Либерея 2003 — 187 с.
- 242
67. Информационно-библиотечное обеспечение науки. Проблемы интеграции информационных ресурсов: Материалы конф. - М., 2000. - 159 с.
68. Информационная культура специалиста: гуманитарные проблемы: Тезисы докл. межвуз. конф. — Краснодар, 1993. - 249 с.
69. Кабачек О.Л. Идеология и развитие профессионального библиотечного сознания // Библиотековедение. — 1997. - № 5-6.
70. Каптерев А.И. Менеджмент знаний: от теории к технологиям. — М.: Либерея, 2005. — 294 с.
71. Карауш А.С, Левицкая Л.В. Модели построения и функционирования корпоративной информационной сети муниципальных библиотек // Библиотеки и ассоциации в меняющемся мире: новые технологии и новые формы сотрудничества: Тр. Девятой междунар. конф! — М.: Изд-во ГПНТБ, 2002.
72. Клещук С. Что читали в царской России // Библиотека. - 2001. - № 3. - С. 31-32.
73. Кодекс этики российского библиотекаря // Библиотечная этика в странах мира: Сборник кодексов. — СПб.: РНБ, 2002. - 156 с.
74. Комиссарова В.А. Социально-психологические технологии в работе современной публичной библиотеки: Метод, пособие. — М.: Либерея, 2003. — 149 с.

75. Кондакова Т.И. О наименовании понятия «*читатель*» в русском литературном языке XVIII века // Федоровские чтения, 1976. - М., 1978. - С.109-115.
76. Конфликтные ситуации в библиотечном общении и их разрешение. Методика, тесты, тренинги: Метод, рек / РБА. - М., 1993. - 93с.
77. Коул Дж. Библиотека Конгресса и пропаганда книги, чтения и книжной культуры // Библиотековедение и библиография за рубежом. — 1994. — Сб. 137.
78. Крейденко В.С. Новые исследовательские методы как важный показатель прогресса библиотечного обслуживания и ре-

243

Приложения

- зерв повышения эффективности НИР // Методы исследования в библиотечной теории и практике: Сб. науч. тр. / Под ред. В.С. Крейденко.- М.: 1991. - С. 84-99.
79. Кузьмин Е.И. Библиотеки и государственная библиотечная политика: новые задачи и новые рубежи интеграции // Библиотековедение. — 1999. — № 4—6.
80. Кузьмин Е.И., Фирсов В.Р. Нормативно-правовое обеспечение деятельности библиотек в зарубежных странах. — М.: Либерея, 2003. — 211 с.
81. Куфаев М.Н. Книга в процессе общения. — М., 2004. — 188 с.
82. Лаврик О.Л., Глухов В.А. Перспективы использования электронной доставки документов как коммуникативного канала // Библиотеки и ассоциации в меняющемся мире: новые технологии и новые формы сотрудничества: Тр. Девятой междунар. конф. — М.: Изд-во ГПНТБ, 2002.
83. Левицкая Л.В., Сибирцева Е.А., Карауш А.С. Публичная библиотека как провайдер экологической информации // Научные и технические библиотеки. — 2002. — № 4.
84. Леонов В.П. Пространство библиотеки: Библиотечная симфония. — М.: Наука, 2003. — 121 с.
85. Леонтьев А.А. Место психологии в современной науке о чтении // Проблемы психологии и социологии чтения. — М., 1975.
86. Листвина Е.В. Книга и чтение в современной культуре // Смысл жизни личности в эпоху посткнижной культуры. - Саратов, 2003. - С. 208-211. - 220 с.
87. Линь Си. Библиотеки Древнего и средневекового Китая: к изучению типологии этих учреждений и состава их читателей // История библиотек: Сб. науч. тр. — СПб., 1996. - Вып. 1. - С. 170-196.
88. Лотман Ю.М. Массовая литература как историко-культурная проблема // Избр. ст. в 3 т. — Таллинн 1992 — Т. 3. - С. 380-388.
89. Массовая пропаганда книги в Нидерландах // Книжное дело. — 1994. — № 3. — С. 77.

244

Приложения

90. Массовая работа с читателями ЦБС: Метод, рек. — М.: РГБ, 1988.
91. Матлина С.Г. Библиотечное обслуживание как диалог // Библиотековедение. — 1990. — № 6. — С. 43-51.
92. Матлина С.Г. Диалог с читателями // Библиотекарь. - 1984. - № 4. - С. 32-33.
- 93. Матлина С.Г. Привлекательная библиотека, или Что может реклама. — М.: Либерея, 1997. — 95 с.**
94. Мейжис И.А. Социально-психологические основы библиотечного обслуживания: Учеб. пособие. — Николаев, 1994. - 192с.
95. Мелентьева Ю. П. Библиотека и чтение юношества сегодня // Кн. дело. - 1994. - № 1. - С. 58-59.
96. Мелентьева Ю.П. Библиотека как институт социализации юношества. — М.: АСОПиР, 2001.
97. Мелентьева Ю.П. Библиотека и юношество: Поиски взаимопонимания: Библиотечное обслуживание как процесс социализации личности. — М.: Изд-во РАН, 1999. — 160 с.
98. Мелентьева Ю.П. Сельская библиотека: проблемы развития и перспективы. — М.: Либерея, 2003. — 98 с.
99. Мелентьева Ю.П. Публичные центры правовой информации: новые возможности библиотечного обслуживания. - М.: ФАИР-ПРЕСС, 2004. - 87 с.
100. Минкина В.А. Библиотечная конфликтология: приглашение к продолжению дискуссии // НТБ. — 2001 — № 10. - С. 22-35.
101. Миронова М.В. Психология и социология чтения. — Ульяновск, 2003. — 69 с.
102. Михнова И.Б. и др. Поручи поиск человеку. Виртуальные справочные службы в современных библиотеках — М.: ФАИР-ПРЕСС, 2005. - 294 с.
103. Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки. — Новоуральск, 2002. — 23 с. (РБА)

104. Моргенштерн И.Г. Эволюция библиографической технологии // Библиография. — 2006. — №1. — С. 11-20.
245

Приложения
Приложения

105. Муравлева О.Л. Проблемы и тенденции развития системы МБА в современных условиях на примере работы МБА ВГБИЛ // Библиотеки и ассоциации в меняющемся мире: новые технологии и новые формы сотрудничества. Тр. Десятой междунар. конф. — М.: Изд-во ГПНТБ, 2003.
106. Налетова И.В. Использование традиционных и современных технологий в предоставлении краеведческой информации // Библиотеки и ассоциации в меняющемся мире: новые технологии и новые формы сотрудничества. Тр. Девятой междунар. конф. — М.: Изд-во ГПНТБ, 2002.
107. Нечипоренко В.П., Цветкова В.А., Шрайберг Я.Л. Избранные лекции по дисциплине «Информационные ресурсы и информационное обеспечение автоматизированных библиотечно-информационных систем». — М., 2005. — 47 с.
108. Олзоева Г.К. Массовая работа библиотек. — Улан-Удэ: ВСГАК, 2005.
109. Персианов ГИ. О пределе просветительских возможностей книги // Книга в России: Из истории духовного Просвещения. — Л., 1993. — С. 147-151.
110. Психологический климат в коллективе библиотеки: Практ. пособие / Рос. гос. б-ка; Сост.: Е.В. Губина, О.В. Ре-шеникова, ГН. Сарган. — М., 1996. — 152 с.
111. Публичные библиотеки в зарубежных странах. Информационный сборник. — СПб., 2003. — 112 с. (ИФЛА, РБА).
112. Поздняков В.Г, Глазков М.Н., Аббакумова Н.П. История библиотечно-информационного обеспечения сельского хозяйства России (XVIII — середина XX в.). — М., 2005. - 287 с.
113. Публичная библиотека — центр информации для населения, образования и бизнеса: Материалы российско-германского семинара 13-19 сент. 1998. — М., 1999. — 176 с.
114. Региональная библиотечная политика в условиях административной реформы: Сб. матер. Всеросс. Образовательного семинара. — М., 2005. — 213 с.
246
115. Рейтблат А. От Бовы к Бальмонту. Очерки по истории чтения в России во второй половине XIX в. — М.: Изд-во МПИ, 1991. - 224 с.
116. Рейтблат А.И. Чтение в России, 1990 г.// Библиотекословесие. - 2001. - № 6. - С. 54-60.
117. Рейтблат А.И. Как Пушкин вышел в гении. — М.: НЛО, 2001. - 329 с.
118. Романенко Т.И. Распределенная информационная сеть в малом городе // Библиотека. — 2002. — № 5.
119. Рубакин Н.А. Психология читателя и книги: Краткое введение в библиологическую психологию. — М 1977. — 264 с.
120. Рубакин Н.А. Этюды о русской читающей публике // Избранное: В 2-х т. - 1975. - Т. 1. - С. 35-104.
121. Руководство ИФЛА/ЮНЕСКО по развитию службы публичных библиотек. — М.: Либерея, 2001.
122. Руководство чтением детей и юношества в библиотеке / Под ред. Т. Д. Полозовой. — М.: Изд-во МГИК, 1992.
123. Современная библиотека в едином информационном и культурном пространстве: Мат. между. научно-практ. конференции. — Хабаровск, 2002. — 288 с. — Т. 2.
124. Современные проблемы библиотечной и информационной этики. - СПб.: Изд-во «Российская национальная библиотека», 2007. — 244 с.
125. Стельмах В.Д. На каком фундаменте строить? Взгляд социолога на стереотипы библиотечной идеологии // Библиотекарь. — 1990. — № 7. — С. 2-6.
126. Стельмах В.Д. Трансформация мифа // Читающая Россия: мифы и реальность. — М., 1996. — С. 37-43.

127. Сукиасян Э.Р. Библиотечная профессия, кадры, непрерывное образование. — М.: ФАИР-ПРЕСС, 2004. — 445 с.
128. Терешин В.И. Книга, читатель, библиотека: Система взаимовлияния // Книга: исслед. и материалы — М 1994. - Сб. 69. - С. 68-80.
129. Трубников С. А. Типология читателей художественной литературы. - М.: МГИК, 1978. - С. 36-38.
- 247

Полюжения

130. Тучина О.Р. Читательская деятельность как способ развития самопознания: Автореферат дис. канд. наук. — Краснодар, 2005. - 23 с.
131. Фирсов В.Р. Государственное законодательное регулирование деятельности библиотек. — СПб., 2000.
132. Фирсов В.Р. Национальный доклад «О состоянии библиотечного дела в России» как основа формирования концепции развития библиотечного дела Российской Федерации // Управление и кадры: Материалы Всероссийского совещания. — М.: Пашков Дом, 2002. — С. 81-92.
133. Харламов В.И. Феномен библиотечной идеологии: С позиций историка // Сов. библиотековедение. — 1991. — № 2. - С. 41-46.
134. Чачко А.С. Библиотековедение в человеческом измерении. — Киев, 2000. — 168 с.
135. Чачко А.С. Развивающаяся библиотека в информационном обществе. — М.: Либерия, 2004. — 88 с.
136. Читатель. Этика. Общение: Библиографический указатель. — Улан-Удэ, 2005. — 106 с.
137. Читающая Россия: мифы и реальность. — М., 1996.
138. Чтение в вашей жизни по итогам социологического исследования в городах РСФСР: Материалы к обсуждению / Мин-во культуры РСФСР. Отраслевая социологическая служба; ГБЛ. - М., 1988. - 64 с.
139. Чтение в дореволюционной России: Сб. научн. тр. — М., 1992. - 152 с. (РГБ).
140. Чудинова В. П. Литературная социализация детей и подростков // Социол. исследования. — 1992. — № 2. — С.83-89.
141. Чудинова В.П. Дети, библиотеки и новые информационные технологии // Библиотековедение. — № 5. — 2002. - С. 40-50.
142. Чуприна Н.Т. Универсальная библиотека: инновационная деятельность в профессиональной практике. — М.: Либерия, 2004. — 117 с.
- 248

Приложения

143. Шапошников А. Е. Социологические исследования чтения лиц с физическими недостатками // Пути повышения эффективности библиотечно-библиографического обслуживания трудящихся: Межвуз. сб. научн. Тр. ЛГИК. Вып. 38.-М., 1978. - С. 3-20.
144. Шапошников А.Е. Библиотекарь и читатель: аспекты общения // Библиотековедение. — 2001. — № 1. — С. 59-62.
145. Шапошников А.Е. История чтения и читателя в России IX-XX вв. - М.: Либерия, 2001. - 80 с.
146. Шлыкова О.В. Культура мультимедиа: Учеб. пособие. - М.: ФАИР-ПРЕСС, 2004.
147. Шрайберг Я.Л. Библиотеки и информационные технологии: десять лет спустя // Ежегодный доклад конференции «Крым», Судак. — М., 2003. — 35 с.
148. Шрайберг Я.Л. Библиотеки, электронная информация и меняющееся общество в информационном веке // Ежегодный доклад конференции «Крым», Судак. — М., 2007. - 36 с.
149. Электронные ресурсы-2001: Научный семинар в РГБ // Библиотековедение. — 2002. — № 11.

150. Эко У Роль читателя. Исследования по семиотике текста. - М.: Изд-во РГГХ2005. - 502 с.
151. Ястребцева Е.Н. Школьный библиотечный медиа-центр: от идеи до воплощения — М., 2001.

Содержание

Содержание

Предисловие	3
Введение	
Эволюция проблематики и терминологии учебного курса «Библиотечное обслуживание».....	6
Часть 1	
Теоретические и законодательные основы библиотечного обслуживания.....	15
1.1. Понятие «библиотечное обслуживание». Основные концепции библиотечного обслуживания.....	15
1. 2. Цель, задачи и принципы современного библиотечного обслуживания в России и мировой практике.....	31
1. 3. Современная законодательная база осуществления библиотечного обслуживания.....	38
Часть 2	
Библиотечное обслуживание как социокультурный процесс. Читатель и библиотекарь как его активные участники.....	61
2. 1. Читатель (пользователь) как участник процесса библиотечного обслуживания.....	62
250	
2. 2. Библиотекарь как участник процесса библиотечного обслуживания.....	93
2. 3. Библиотечное общение в процессе библиотечного обслуживания.....	108
2.4. Социально-обоснованные приоритетные направления библиотечного обслуживания в России и других странах.....	120
Часть 3	
Технология и организация библиотечного обслуживания: основные положения и понятия.....	148
3.1. Понятие «технология библиотечного обслуживания». Основные элементы технологии библиотечного обслуживания.....	148
3. 2. Технология библиотечного обслуживания индивидуальных информационных интересов и запросов.....	162
3. 3. Технология предоставления основных библиотечных услуг различным читательским группам и контингентам	178
3. 4. Организация стационарного и внестационарного библиотечного обслуживания в традиционных и новых структурных подразделениях библиотеки: российский и мировой опыт	202
3. 5. Библиотечное обслуживание удаленного пользователя: опыт российских и зарубежных библиотек	221
251	

Содержание

Заключение

Глобализация как основная тенденция развития содержания и технологии библиотечного обслуживания.....	230
Приложение 1	
Перечень примерных вопросов по курсу.....	234
Приложение 2	
Примерные темы курсовых и дипломных работ.....	236
Список использованной литературы.....	238