

Обслуживание пользователей в библиотеках, музеях и архивах: общие и отличительные черты

Дворкина М. Я.

Российская Государственная Библиотека

В последние годы все больше осознается необходимость координации и кооперирования деятельности библиотек, архивов, музеев, служб научно-технической информации и т.п. Естественно возникает вопрос, на какой основе возможно их взаимодействие. Выявлению и формулированию этой основы может способствовать анализ общих и специфических черт одного из ведущих видов деятельности названных учреждений - информационного обслуживания пользователей.

Согласно ГОСТу 7.0 - 99 "Информационно - библиотечная деятельность, библиография" информационное обслуживание определяется как "обеспечение пользователей необходимой информацией, осуществляемое информационными органами и службами путем предоставления информационных услуг" (3, с.4). Эта дефиниция по содержанию позволяет применить термин "информационное обслуживание" и к обслуживанию пользователей в архивах и музеях. Тем более что такой термин уже встречается в публикациях, связанных с названными сферами деятельности. По отношению к обслуживанию в библиотеке, архиве, музее (другими словами, библиотечному, архивному, музейному обслуживанию) информационное обслуживание - обобщающее понятие.

Посредством информационного обслуживания указанные учреждения реализуют одну из своих основных функций. Какие это функции? На мой взгляд - кумулятивная(сбор, обработка, хранение информации) и трансляционная . Последняя осуществляется через информационное обслуживание и содействует передаче, трансляции социального опыта, культурных образцов как настоящим, так и будущим поколениям, обеспечению доступа людей к накопленным информационным ресурсам, удовлетворению их информационных и культурных потребностей.

Обилие функции у названных учреждений информации и культуры. обуславливают наличие и других общих признаков, в том числе и в информационном обслуживании.

Предоставление информационных услуг пользователям - один из них. Экономисты рассматривают услугу как особый продукт труда, как вид потребительной стоимости, существующей в форме полезной деятельности, удовлетворяющей

общественные потребности. Услуга обычно не принимает материальную форму. Информационная услуга трактуется в ГОСТе 7.0-99 как "предоставление информации определенного вида потребителю по его запросу" (3, с. 5). Это определение несколько ограничивает представление об информационной услуге, которая выполняется не только по запросу пользователей, но и в соответствии с предполагаемой потребностью. Информационная услуга является продуктом духовной культуры. Характеристика информационных услуг подробно дана в работах (2,4). Здесь отметим следующие их свойства - полезность, способность облегчить доступ к информации, расширить возможности её выбора, интеллектуальный характер услуги, неотделимость от исполнителя, уникальность (поскольку каждый раз одна и та же форма услуги создается разными партнерами в разных ситуациях, с помощью разных ресурсов и сочетания их элементов), невозможность накопления и хранения услуг, отражение в структуре услуги некоторых элементов запроса (прежде всего - предмета запроса), наличие в структуре услуги формы, содержания, пространственно-временных характеристик.

Библиотечное, архивное, музейное и другие виды информационного обслуживания, обладая таким общим свойством как предоставление услуг, отличаются доминирующими в каждом, из них формами услуг. Если для библиотеки - это предоставление документов во временное пользование, справок, то для музея - экспозиционные услуги, экскурсии. Как подчеркивает музеевед Т.Г. Поляков, музейная экспозиция " это определяющая форма существования музея..." (6, с 7). Это не означает, что библиотеки и архивы не организуют экспозиции, а музеи не предоставляют документы, справки и т.п. Речь идет о доминирующих формах услуг. На этом основании библиотечное, архивное, музейное обслуживание определим как один из видов информационного обслуживания, обеспечивающий пользователей необходимой информацией путем предоставления библиотечных, или архивных, или музейных и т. п. услуг.

В последнее десятилетие (на Западе ранее) в связи с внедрением новых информационных технологий заметно стираются грани между услугами разных информационных учреждений. Поскольку многие из них используют Интернет, для большинства важной формой становится показ: музей демонстрирует свои экспозиции, библиотека показывает книжные богатства, архив - редчайшие документы и т. д. Широко используемой формой услуг во всех названных учреждениях стала презентация.

Возможность копирования документов позволяет библиотекам и архивам не выдавать документы во временное пользование, а в сущности продавать копии документов.

По-видимому, общность услуг - одна из причин взаимного интереса и интеграционных тенденций в информационной среде. Можно назвать ряд совместных проектов библиотек, архивов и музеев, например, выставка "Возвращенная история" в Политехническом музее (октябрь 2000), в которой принимали участие также архивы и библиотеки, международная научная конференция " Электронная конвергенция: новые технологии в музеях, галереях, библиотеках и архивах" (30.10 -3.11.2000 г., намечена также на декабрь 2001 г.),

публикация на страницах информационного бюллетеня "Вестник архивиста" материалов о музеях и библиотеках.

Предоставление услуг - это механизм приближения к пользователю информационных ресурсов, облегчения доступа к ним.

Библиотекарь, отыскивая в хранилище и выдавая книгу, делает её доступной для читателя; работник музея посредством экскурсии облегчает понимание творчества художника, его картин; архивист, предоставляя пользователю путеводитель по фондам, приближает к нему эти фонды. Обеспечение доступа пользователей к информации - вторая общая черта информационного обслуживания, реализуемого в любом информационном учреждении.

Обеспечивая доступ к информации, эти учреждения содействуют интеллектуальной свободе, демократизации общества, распространению знаний, образования; организуя связь во времени и пространстве между информацией и пользователями, они способствуют коммуникации; предоставляя пользователям культурные ценности, обеспечивают трансляцию культуры, социальную адаптацию личности и т. п.

В целях обеспечения доступности в сфере информационного обслуживания часто проводят децентрализацию информационных ресурсов и организуют филиалы библиотек, архивов, музеев, библиотечные пункты, передвижные выставки картин, архивных документов, которые хотя и предлагают более ограниченный круг услуг, чем при централизации ресурсов и обслуживания в одном месте, но приближены к месту жительства, работы, учебы, лечения, отдыха людей и, таким образом, создают удобства для потребителей. Возможности децентрализации обслуживания возрастают в связи с информатизацией общества.

Выполняя услуги, делая доступными для пользователей информационные ресурсы, названные учреждения удовлетворяют потребности людей в информации (информационные потребности) - это третье общее свойство информационного обслуживания, осуществляемого этими учреждениями. Каково содержание этих потребностей? Познавательные, учебные, профессиональные, рекреационные и др. В обобщенном виде - это идеальные потребности познания смысла жизни; социальные потребности, связанные с приобщением к общественным нормам, культуре, получением знаний для выполнения той или иной деятельности; потребности саморазвития. В информационной практике эти потребности преломляются через возможности службы, её информационные ресурсы и предстают перед информационным работником в виде потребностей в информационных услугах и более конкретно - в справках, документах, экспозициях, копировании и т. п.

Информационное обслуживание - это деятельность, одна из двух основных видов деятельности информационного учреждения (первая связана с кумулятивной функцией, т. е. созданием совокупности информационных ресурсов - информационного фонда документов и музейных предметов, справочного аппарата в виде БД, каталогов и т.п., являющихся необходимым условием для информационного обслуживания).

Основываясь на деятельностном подходе, предполагающем изучение таких элементов как цель, субъект, объект, предмет, условия, результат деятельности, можно выявить и другие общие черты информационного обслуживания, выполняемого разными учреждениями.

Цель информационного обслуживания - общая - удовлетворение информацион-ных потребностей, хотя содержание этих потребностей в разных учреждениях различается. Например, в краеведческом музее удовлетворяются, главным образом, потребности в информации о природе, экономике, культуре и т. д. данной территории; в научно-технической библиотеке автомобильной промышленности - потребности, связанные с этой отраслью экономики; в историческом архиве - потребности в изучении истории культуры, экономики региона, страны.

Реализация информационными учреждениями цели может способствовать развитию знаний, культуры в обществе, а также социальной адаптации человека в сложном современном мире.

В информационном обслуживании обычно участвуют субъекты двух типов, как и в других институтах сферы обслуживания: выполняющий общественно - полезную деятельность и удовлетворяющий свою потребность в ходе этой деятельности (сотрудник музея, архива и посетитель; библиотекарь и читатель). Эти разнорольные субъекты однако связаны единой целью (удовлетворение потребности одного из них, второй удовлетворяет свои потребности через оплату его труда) и единым результатом - услугой. В сущности в обслуживании пересекаются деятельности названных двух типов субъектов, приобретая черты совместной деятельности. По-этому деятельность в сфере информационного обслуживания носит диалоговый характер.

Общим является и то, что в качестве объекта деятельности выступают информационные потребности, предметом труда является не природный или созданный руками человека материал, а запрос (посетителя, читателя, зрителя, слушателя и т. п.). В запросе в вербальной (устной или письменной) форме выражен идеальный или реальный предмет потребности пользователя (книга, информация, знания, общение и др.)

Деятельность эта осуществляется с помощью информационных ресурсов (ИР). Частью информационных ресурсов являются документные ресурсы. Информационные ресурсы выступают как сырье при производстве информационных услуг, но такое сырье, которое в ходе обслуживания не перерабатывается, а изменяется путем перегруппировки элементов и перемещения в пространстве, обеспечивая доступ информации для пользователей. Информационные ресурсы являются также элементами информационной среды, в которой происходит предоставление услуг.

Однако для реализации информационного обслуживания информационные ресурсы необходимо дополнить материально -техническими, финансовыми, интеллектуальными ресурсами информационных работников.

Информационное обслуживание осуществляется в определенных условиях, в информационно-культурной, среде, в соответствии с необходимой технологией, выполнение которой приводит к результату обслуживания (положительному - услуге или отрицательному - отказу).

Если потребитель доволен, то технологический процесс закончен. Если пользователь недоволен, считает, что не получил ответа на свой запрос, технологический процесс может начаться снова, поскольку в результате процесса не была выполнена цель обслуживания - удовлетворение потребностей пользователя, получение потребителем пользы.

Только вследствие точного выполнения работником технологического процесса, наличия соответствующих ресурсов и правильного их использования при учете информационных потребностей (запросов) пользователей и условий среды получается положительный результат информационного обслуживания, выполняется потребность пользователя в нужной информации.

Как видим, все названные компоненты информационного обслуживания как деятельности взаимосвязаны, т.е. представляют собою целостность, систему.

Но информационное обслуживание можно рассматривать как систему не только в функциональном плане. Это - сложная организационная система, включающая российские федеральную, отраслевую, региональную подсистемы обслуживания, а также подсистемы, создаваемые специализированными структурными подразделениями внутри информационных служб, имеющая выход в мировое информационное пространство.

Целостность этой системы обеспечивается единством основной цели всех подсистем информационного обслуживания и системы в целом, наличием связей между подсистемами, интегративного свойства, которое проявляется в способности системы удовлетворить любой реальный запрос пользователя, в то время как ни одна из подсистем в отдельности такой возможностью не обладает, способностью к самоорганизации.

Системный подход позволяет выявить не только внутреннее единство информационного обслуживания, дифференцировать его от окружающей среды, но и рассмотреть его место в этой среде и взаимосвязи с ней, отвлечься от подвижности системы и изучить её состав, структуру и одновременно раскрыть её функции. Этот подход позволяет увидеть, что информационное обслуживание - открытая, динамичная система, постоянно взаимодействующая с другими социальными системами (образования, науки, культуры, сферы обслуживания и др.) через потребности пользователей, вновь поступающую информацию, изменяющуюся материально-техническую базу, профессиональное сознание работников, информационные услуги, и подчиненная закону поддержания соответствия между общественными потребностями в информации и способностью системы удовлетворить их. Подчеркну, что речь идет о соответствии, а не о совпадении, которого никогда не может быть.

Этот закон представляет собою вариант общесоциологического императива, суть

которого в том, что "социальные институты не только обеспечивают достижение главных преимуществ социального (предсказуемость, надежность, регулярность и т. д.),... они дают основания надеяться на то, что та или иная потребность будет... удовлетворена... и на качественном уровне"(5, с. 130)

Система информационного обслуживания трансформируется в связи изменением историко-культурного и социального контекста, адаптируется к воздействию внешней среды посредством механизмов специализации и универсализации, централизации и децентрализации, координации и кооперирования отдельных подсистем

Примеры централизации и децентрализации были показаны выше. Активно идет процесс специализации информационного обслуживания в связи с ростом объемов информации и связанной с этим специализацией информационных служб. Так, наряду с универсальными библиотеками (работающими с документами любой тематики и видов и любыми группами пользователей), существуют специальные (организующие документы определенного вида, например патентную информацию, или определенной отрасли знания, или специализирующиеся на обслуживании какой-либо группы пользователей, например, научных работников, детей, инвалидов, пользователей отдельного предприятия, организации, предоставлении каких-либо видов услуг). То же самое можно сказать об архивах, музеях. Есть архивы отдельных учреждений, городские архивы (например, г. Москвы), федеральные архивы (ГА РФ и ряд других).

Наряду с музеями отдельных учреждений (например, школьный музей), имеются музеи, известные всему миру - Русский музей, Третьяковская галерея, а также специализированные по тематике, видам экспонатов музеи по искусству, литературные музеи, краеведческие музеи, музеи быта, музеи автомобилей и др.

Специализация, содействуя удовлетворению узких, но глубоких потребностей пользователей, имеет определенные пределы, за которыми она ограничивает возможности пользователей в приобретении необходимой широты видения проблем. Тогда, адаптируясь к потребностям пользователей, система информационного обслуживания самоорганизуется, перестраивается, обеспечивая определенную степень универсализации.

В будущем для специализации или универсализации может не потребоваться организационной перестройки, поскольку необходимая, но отсутствующая в данной службе информация будет получена через Интернет. Однако проблема выбора своей ниши в сборе, переработке информации и обслуживании, связанная как с конкуренцией на информационном рынке, так и большими финансовыми затратами по сбору, переработке и хранению информации, останется.

Это обуславливает использование информационными службами еще одного механизма развития - координации и кооперирования между учреждениями. С применением новых технологий этот механизм получил широкое распространение. Целесообразность и возможность кооперации и координации деятельности библиотек, архивов и музеев обуславливается не только общими чертами их функционирования, но и наличием некоторых специфических

особенностей, связанных с типом, хранящихся в них документов, группами пользователей, на которые они ориентированы, выполняемыми услугами.

Библиотеки предоставляют, главным образом, документы и информацию широкого распространения для разнообразных групп населения (что не исключает хранения и выдачи некоторыми библиотеками рукописных материалов); архивы - неопубликованную документацию, материалы учреждений и организаций, "утратившие свое оперативное значение"(1) - в основном, для специалистов; музеи - культурные образцы, документы и др. для разных групп пользователей.

Координируя и кооперируя свои усилия, эти учреждения могут предоставить пользователям в одном месте и в одно время (информационный комфорт) разные типы и виды документов, культурных ценностей, создавая у потребителей целостное представление об отечественной и мировой истории и культуре.

Библиография

1. Брагина Л. И., Ходарковский Н. И. Архивоведение: Учеб. пособие / Моск. гос. ин-т культуры. - М., 1994. - 68 с.
2. Брежнева В. В., Минкина В. А. Информационные услуги: особенности и классификация// Современное библ. - информац. образование: Учеб. тетради. Вып. 1/ Санкт - Петербург, гос. академия культуры - Спб, 1996.-С. 33-48
3. ГОСТ 7. 0 - 99. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения. - Изд-офиц. - Введ. 2000 - 07 - 01. -Минск: Межгосударственный совет по стандартизации, метрологии и сертификации, 1999. - 23 с. - (Межгосудар. стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издатель-скому делу).
4. Дворкина М. Я. Библиотечное обслуживание: теоретический аспект.
- М.: Изд-во МГИК. 1993. - 249 с.
5. Основы социологии: Курс лекций/ Отв. ред. А.Т. Эфендиев. - М.: О-во " Знание" России, 1993. - 384 с.
6. Поляков Т. П. Как делать музей? (О методах проектирования музейной экспозиции): Учеб. пособие для студентов и аспирантов, обучающихся по специальности" Музееведение"/ МК РФ; РАН; Рос. ин-т культурологии. -М., 1996. - 253 с.

Об авторе

Дворкина Маргарита Яковлевна - зав. сектором истории библиотечного дела
НИО библиотековедения Российской Государственной Библиотеки
Адрес: 101000, Москва, ул. Воздвиженка, 3/5

Тел.: 202-79-41
Факс: 290-60-62
E-mail: ltikh@rsl.ru
<http://www.rsl.ru>

© Дворкина М.Я., 2002