



Теоретические и законодательные ОСНОВЫ библиотечного обслуживания

Т. В. Дергилева
канд. пед. наук
с. н. с. ГПНТБ СО РАН

Цель курса

«Библиотечное обслуживание» является одним из основных курсов, изучаемых в процессе получения высшего библиотечно-информационного образования.

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

Задача курса

- **Раскрытие состояния библиотечного обслуживания с учетом трансформаций, произошедших в социальной сфере нашей страны и связанных с ними профессиональных изменений: новые условия функционирования библиотек, изменившееся отношение к личности, к ее информационным потребностям, признанием свободного доступа к информации как базовой ценности демократического общества и т. п.**

Требования к уровню освоения содержания курса

- **В результате изучения курса «Библиотечное обслуживание» необходимо знать:**
- **понятийный аппарат дисциплины;**
- **теорию, методику и организацию библиотечного обслуживания;**
- **основные функции, принципы и теоретические концепции библиотечного обслуживания, этапы их формирования;**
- **современную законодательную базу библиотечного обслуживания в России;**
- **историю изучения читателей в России и зарубежных странах;**
- **типологию читателей;**
- **структуру понятия «информационная культура»;**
- **основные профессиональные и личностные качества библиотекаря;**
- **основные формы и функции библиотечного общения;**
- **технологии и методы библиотечного обслуживания основных читательских групп;**
- **новые формы организации библиотечного обслуживания;**
- **методологию и методику изучения эффективности библиотечного обслуживания.**

- **Цель, задачи и принципы библиотечного обслуживания определяются в зависимости от понимания роли библиотеки, политическими и идеологическими теориями, так как цели библиотек зависят от целей самого общества.**

«Библиотечное обслуживание» как учебная дисциплина

- **Библиотечное обслуживание — это и наука, и образование, и практика. Образование, объединяя научное и практическое знание, является базой профессионального развития библиотечных специалистов.**

**Изучение курса «Библиотечное обслуживание»
дает возможность ответить на следующие
основные вопросы:**

- **1. Что хочет получить пользователь библиотеки (каковы его потребности, интересы, мотивы, ожидания и т. д.).**
- **2. Что может дать читателю библиотека (каковы ее возможности с точки зрения полезности для пользователя и общества).**
- **3. Как в ходе библиотечного обслуживания обеспечиваются читательские потребности и права.**
- **4. Какова роль в этом процессе библиотекаря и читателя.**
- **5. Как оценить успешность этой деятельности и др.**

Предмет учебной дисциплины «Библиотечное обслуживание», структура и основная проблематика курса

При изучении предметной стороны системы библиотечного обслуживания выделяются ее подсистемы:

организационные (библиотечные системы и сети разных уровней, подразделения библиотек);

- функциональные, обеспечивающие реализацию библиотечного обслуживания как деятельности.**

В качестве функциональных подсистем определены элементы деятельности: цель, субъекты, объект, предмет, результат.

- **Цель** библиотечного обслуживания – наиболее полное удовлетворение и развитие читательских потребностей.
- **Субъектами** обслуживания являются библиотекарь и пользователь, но их роли в этом процессе различны.
- В качестве **объекта** библиотечного обслуживания можно рассматривать читательские потребности, на удовлетворение и развитие которых оно направлено.
- **Предметом** обслуживания являются запросы пользователей, выражающие их потребности.

- Библиотечное обслуживание завершается **результатом**, то есть **библиотечной услугой**, которая в зависимости от запроса может быть оказана в форме выдачи документа, справки и т. д., из имеющихся **ресурсов**, которыми располагают библиотеки. К ним относятся: фонды, СПА, технические средства и оборудование, здание, интерьер и т. д.
- Условия осуществления обслуживания называются **библиотечной средой**, которая влияет и на субъекты, и на процессы (технологии) обслуживания, и соответственно на результат обслуживания.

- **Названные подсистемы взаимосвязаны через потребности и запросы пользователей библиотек.**
- **Ресурсные возможности системы обслуживания одной библиотеки ограничены, поэтому используются ресурсы всей совокупности библиотек территории региона, страны и мира. Обслуживание осуществляется традиционными формами (межбиблиотечный абонемент, международный межбиблиотечный абонемент) и виртуальными, по телекоммуникационным каналам и через Интернет.**

Понятийный аппарат дисциплины. Основные термины и определения

- При изучении курса часто используются базисные термины: «библиотечное», «библиографическое» и «справочно-информационное» обслуживание. Как виды библиотечного обслуживания: «индивидуальное обслуживание», «массовое обслуживание», «библиотечная среда», «документ», «информация», «информационное обеспечение», «библиотечная реклама», «технология библиотечного обслуживания».
- Применяются понятия: «библиотечный маркетинг», «библиотечное общение», «библиотечная конфликтология», «библиотечная этика».

- Развитие информационного общества и усиление информационной функции библиотек способствовало появлению термина «информационная культура».
- Современные мировые тенденции читательской деятельности привели к появлению таких понятий, как «деловое чтение», «компенсаторное» или прагматическое чтение, выражающееся в том, что книга уже не воспринимается как учебник жизни, а представляет интерес только в том случае, если она удовлетворяет познавательный интерес. Компенсаторное чтение дает возможность с помощью книги уйти от реалий действительности. Применение телекоммуникационной техники и технологий в библиотеках изменило традиционные процессы библиотечного обслуживания, появились новые услуги и формы предоставления информации: «электронная библиотека», «виртуальный абонемент». «виртуальный пользователь», «электронная доставка документов».

- Главными действующими лицами в системе «библиотечное обслуживание» являются «пользователь» и «библиотекарь». Понятие «пользователь библиотеки» применяется ко всем физическим или юридическим лицам, обращающимся в библиотеки за любыми услугами, поэтому дефиниция «пользователь библиотеки» включает понятия «читатель», «абонент», «посетитель мероприятия», «пользователь, обращающийся в библиотеку через электронные информационные сети». Понятия, используемые в обслуживании по межбиблиотечному абонементу и доставке документов (МБА и ДД) следующие: фондодержатель, абонент, заказ и выдача.

**ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ
И ЗАКОНОДАТЕЛЬНЫЕ
ОСНОВЫ БИБЛИОТЕЧНОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Основные теоретические концепции библиотечного обслуживания

- 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»*.
- Библиотечное обслуживание — это деятельность библиотеки как социального института по предоставлению библиотечно-библиографических и информационных продуктов и услуг в многообразных видах и формах в целях удовлетворения и развития различных потребностей социальных субъектов средствами библиотечно-библиографической и информационной деятельности на основе использования мировых документных и электронных информационных ресурсов.

- **Процесс библиотечного обслуживания будет изучен нами в двух аспектах: как процесс социальный, который приводит к неким *социальным последствиям и изменениям* как для конкретной личности, так и для общества в целом; и как технологический процесс, предполагающий «последовательность действий (операций, процедур) библиотекаря, направленных на предоставление пользователю определенной услуги».**
- **Нашей задачей является синтезировать и понять библиотечное обслуживание как целостное явление.**

В библиотечном обслуживании все элементы взаимодействуют, выполняя многообразные функции:

- социальные – мировоззренческие, информационные, культурно-просветительные, образовательные. Они определяются законом "О библиотечном деле" и реализуются через систему психологических и педагогических функций;
- психологические – ценностно-ориентационные, познавательные, коммуникативные, эмоционально-компенсаторные, рекреационные, эстетические, педагогические – воспитательные и самовоспитательные, образовательные и самообразовательные, обучающие и развивающие.

Принципы библиотечного обслуживания

- Это принципы приоритета читательских потребностей, запросов, прав читателя; доступности библиотечного обслуживания. Соответствие обслуживания читательским потребностям рассматривается как закон "конгруэнтности", из которого вытекают особенности библиотечного обслуживания в зависимости от господствующего политического режима (тоталитарного, авторитарного, либерального, демократического).
- Кроме перечисленных, должны соблюдаться такие принципы, как: полнота, оперативность, комфорт, дифференцированный подход, а также систематичность, плюрализм, диалогичность, наглядность, краеведческий подход.

- Многообразие принципов с некоторыми уточнениями и дополнениями можно систематизировать в *четыре группы: целесообразности, развития, демократизации, комфортности (технологической и психолого-педагогической)*. Каждый из них включает еще несколько принципов.
- Так, например, ***принцип целесообразности*** содержит конгруэнтность, востребованность, включенность, воспроизводимость, краеведческий подход, социальную и психолого-педагогическую эффективность, экономичность.

- **Принцип развития** включает: развитие целей, средств, методов и технологий обслуживания, информационных потребностей пользователей, информационной культуры читателя и библиотекаря, информационных ресурсов и услуг и т. д.
- **Принцип демократизации** предполагает наличие плюрализма в идеологическом, содержательном и организационно-методическом аспектах и т. д.
- **Принцип комфортности** (технологической и психолого-педагогической) базируется на активности, коммуникативности, компетентности, корпоративности и т. д.

Задачи библиотечного обслуживания по отношению к личности и обществу

- 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 в целях наиболее полного их удовлетворения;
- расширение номенклатуры и повышение уровня креативности предоставляемых пользователю услуг;
- содействие формированию культуры чтения и информационной культуры пользователей;
- продвижение чтения в нечитающие слои общества.

- Цели, задачи, направления библиотечного обслуживания 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*, которое проявляется в той или иной *концепции читателя*.

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*».

Каждая из этих концепций прошла определенный путь развития. Главной становилась та из них, которая наиболее полно отвечала социальной и социокультурной ситуации в стране.

В советский период существовали следующие концепции библиотечного обслуживания: просветительская, идеологическая, педагогическая, социализирующая, а в данный период информационная и культурно-досуговая.

**Современная
законодательная
база осуществления
библиотечного
обслуживания**

Международная законодательная база

- 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.

Первая группа

- «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.)

Вторая группа

- «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.);
- «Заявление о библиотеках и интеллектуальной свободе» (1999 г.);
- «Профессиональные приоритеты ИФЛА» (2000 г.);
- «Манифест ИФЛА об Интернете» (2002 г.);
- «Манифест ИФЛА/ЮНЕСКО о школьных библиотеках» (1996 г.).

Российская законодательная база

Законы:

- «О библиотечном деле»;
- «Об информации; информатизации и защите информации»
Статьи 12, 13, 14;
- «Об участии в международном информационном обмене»;
- «Об авторском праве и смежных правах»;
- «Патентный закон».

Документы, принятые Российской библиотечной ассоциацией:

- «Кодекс этики российского библиотекаря»;
- «Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки» ;
- «Манифест РБА о публичной библиотеке в России»
(2014 г.);
- «Концепция библиотечного обслуживания детей в России»
и другие.

Дергилева Татьяна Владиславовна,
канд. пед. наук
dergileva@spsl.nsc.ru