

5. Далейшае развіццё сувязей паміж асобнымі катэгорыямі структуры сістэмы. Садзейнічаць гэтаму павінны пашырэнне кансультацыйна-метадычнай дапамогі Нацыянальнай і абласных бібліятэк па праблемах бібліяграфічнай дзейнасці ў галіне мастацтва, распрацоўка праграм стварэння крыніц бібліяграфічнай інфармацыі па мастацтве ў Рэспубліцы Беларусь, удасканаленне методыкі складання зводных планаў, іх падрыхтоўкі.

6. Перспектыўнымі накірункамі фарміравання знешніх сувязей сістэмы бібліяграфічнай інфармацыі па мастацтве выступаюць каардынацыя планавання падрыхтоўкі крыніц бібліяграфічнай інфармацыі па мастацтве на розных носбітах у бібліятэках і ўстановах мастацтва, іх сумесная дзейнасць па стварэнні бібліяграфічных дапаможнікаў і баз даных, развіццё супрацоўніцтва бібліятэк з камерцыйнымі выдавецкімі арганізацыямі, фірмамі ў справе фарміравання бібліяграфічных рэсурсаў галіны.

**Салех Кайс,**  
*аспірант кафедры  
бібліяшковедзтва*

## СИСТЕМНЫЙ АНАЛИЗ БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В УНИВЕРСИТЕТСКИХ БИБЛИОТЕКАХ

Совершенствование учебного процесса в университете сопровождается непрерывным изменением и расширением информационных потребностей профессорско-преподавательского состава. Специфика этих потребностей на каждом этапе определяется характером читаемых и разрабатываемых курсов.

В университетах именно профессора, доценты и преподаватели представляют ведущий массив поль-

зователей информационно-библиотечных служб, и, следовательно, их информационные потребности определяют заказ на формы обслуживания.

Специфика информационных потребностей профессорско-преподавательского состава определяется, прежде всего, расширяющейся взаимосвязью разных наук, широким кругом интересов, связанных с читаемыми курсами, заинтересованностью в определенных пограничных областях науки. В результате нужные публикации оказываются рассредоточенными по многочисленным источникам. Следует отметить, что специфика информационных потребностей, о которых мы говорим, характерна для университетских библиотек разных стран, в том числе и Сирии.

Такого рода потребности можно удовлетворить только с помощью непрерывного процесса подготовки и выдачи информации, т.е. высшего уровня информационного обеспечения.

Именно потребность в высшем уровне информационного обеспечения практически на всех этапах разработки и преподавания учебных дисциплин привела к тому, что информационная служба в университетской библиотеке имеет особенности организации и функционирования.

Совершенствование учебного процесса в современных условиях невозможно без достаточно полного и оперативного информирования преподавателей о новейших научных достижениях в интересующих их областях. Если мы хотим занять достойное место в подготовке высококвалифицированных кадров, то должны иметь не только мощную современную исследовательскую базу, но и свои значительные информационные ресурсы, соответствующим образом организованные. В современном университете эффективная информационно-библиотечная система (ИБС) является необходимым, хотя и недостаточным условием успешного развития и совершенствования учебно-воспитательного процесса.

В условиях постоянного возрастания объемов информационных массивов, взаимопроникновения различных научных направлений, интеграции и дифференциации наук преподаватели не могут получить информацию только за счет самостоятельного просмотра первоисточников или использования библиографических изданий. Если вопросы содержательного анализа информации, по мнению ученых, могут решать только сами специалисты, то помощь со стороны информационных служб, особенно библиотек, в раскрытии содержания фонда и создания максимального сервиса для пользователей просто необходима.

Обслуживание является неотъемлемой деятельностью библиотеки, выполняя в ней, по мнению Ю.Столярова, одну из двух исходных сущностных функций — утилитарную, которая вытекает из связи и взаимодействия между абонентом и документами библиотечного фонда. Эта связь отражает ту реальность, что в библиотеке абонент стремится овладеть документами, информацией, знаниями, а последние становятся доступными ему.

В библиотеке выработался специальный механизм обеспечения доступа пользователя к документам, информации, знаниям. В предоставлении доступа заключено основное назначение библиотечного обслуживания, проявляется его основная функция в системе “библиотека”. Поэтому библиотечное обслуживание можно рассматривать как систему обеспечения доступа пользователей библиотеки к собранным, обработанным и хранимым ею документам, информации, знаниям, в том числе к документам — продуктам библиографической, аналитической, научно-методической деятельности библиотеки.

В ходе обслуживания доступ к документам осуществляется разными способами. Как говорит Ю.Столяров, это может быть прямой доступ А — Д (при поиске документов в фонде открытого доступа, при самостоятельном просмотре пользователем справочников); доступ через

библиотекаря А — Б — Д; доступ через технические средства А — МТБ — Д (например, в условиях автоматизации библиотек). Существуют и другие способы, такие, как МБА и т.п.

Рассмотрение библиотечного обслуживания на фоне сферы обслуживания общества, с одной стороны, позволяет выявить те признаки, свойства, которые сближают библиотечное обслуживание с другими видами обслуживания; с другой стороны, дает возможность показать особенности, отличающие библиотечное обслуживание и определяющие его уникальность и значимость. Глубинное значение библиотечного обслуживания для общества связано прежде всего с широким целевым и потребительским назначением его культурно-информационных, документальных услуг и возможностью их постоянного развития в соответствии с потребностями общества, а также с тем, что оно является наиболее доступным, демократическим институтом, предоставляющим разные виды документов. Поэтому, несмотря на перманентные процессы дифференциации и объединения социальных институтов, возникновение новых видов учреждений в системе культурно-информационного обслуживания, библиотека сохраняет определенную стабильность.

Система обслуживания читателей в библиотеке включает различные взаимодействующие подразделения, формы и пункты обслуживания, функционирующие в определенной зоне обслуживания и обеспечивающие предоставление читателям разнообразных библиотечных услуг. Первичным элементом системы является пункт обслуживания — рабочее место сотрудника библиотеки, в обязанности которого входит выполнение процессов, связанных с непосредственным обслуживанием читателей: удовлетворением запросов, проведением консультаций и т.п. Наличие нескольких пунктов обслуживания позволяет говорить об определенной структуре обслуживания.

Структура обслуживания включает разные функциональные подразделения и пункты, обеспечивающие комплекс основных библиотечно-библиографических услуг, а также предлагающие читателям ряд сверхнормативных дополнительных (платных) услуг. Например, в общежитиях Дамасского университета созданы библиотеки, которые обеспечивают студентов учебной литературой. Этими библиотеками студенты особенно охотно пользуются во время экзаменов.

Функциональные подразделения (отделы, секторы) либо обеспечивают использование изданий и организацию досуга читателей в самом помещении библиотеки (читальные залы, справочно-библиографические отделы и пункты, пункты копирования, рекреационные службы и т.д.), либо служат использованию изданий вне библиотеки (выдача на дом через абонемент, обслуживание через МБА и внестационарные выездные формы).

Учитывая современные реалии деятельности библиотек, их связи с внешней средой, следует подойти по-новому к определению принципов обслуживания, основных требований, предъявляемых к системе обслуживания читателей в библиотеке. Среди них заслуживают первоочередного внимания те принципы, которые отражают общую направленность деятельности библиотек на реализацию прав и свобод граждан, на создание условий, обеспечивающих свободное развитие человека. Таковы требования конгруэнтности, полноты и оперативности обслуживания, дифференцированного подхода к читателям, комфортности обслуживания.

Принцип конгруэнтности предполагает, что обслуживание читателей в библиотеке соответствует тем задачам, которые ставит перед библиотекой внешняя среда. Библиотеки имеют право самостоятельно определять содержание и конкретные формы своей деятельности.

Принцип полноты и оперативности обслуживания выдвигается на первый план при определении эффектив-

ности библиотечного обслуживания в целом. Он означает, что библиотека должна стремиться к максимально возможной полноте удовлетворения читательских требований, используя в случае необходимости межбиблиотечный отечественный и международный абонемент. При этом важное значение имеет оперативность обслуживания, выполнение читательского требования в кратчайший срок, от чего во многом зависит престиж библиотеки в глазах читателей.

Принцип дифференцированного подхода к читателям основывается на систематическом и всестороннем изучении читателей. Он предполагает учет индивидуальных и групповых особенностей выбора и восприятия книг. Каждый читатель живет и действует в составе социальной группы, коллектива, находится на определенной стадии социализации личности; читатели отличаются друг от друга уровнем подготовки, культуры чтения, начитанностью. В процессе обслуживания читателей учитываются и такие важные социально-демографические характеристики, как возраст, образование, профессия, пол.

Принцип комфортности обслуживания предполагает создание условий для удобного пользования библиотекой, продуктивной работы с книгой.

Для многих читателей библиотека становится “вторым домом” именно потому, что они находят в ней доброжелательное, внимательное отношение, те удобства для интеллектуальной работы, которые трудно найти в другом месте.

Совокупность основных требований к системе обслуживания читателей в библиотеке относится ко всем составляющим эту систему элементам: к обслуживанию читателей в стенах библиотеки, к отделам, осуществляющим выдачу книг на дом и внестационарное обслуживание.

Важный этап в теоретическом осмыслении библиотечного обслуживания в бывшем СССР относится к 50—60-м гг. XX в. Этот этап характерен и для Сирии,

получившей независимость в 1946 г. Связан он с формированием информатики, которая стала по-новому рассматривать проблемы поиска, реализуемого в ходе обслуживания читателей, и начала применять к решению такого рода задач теорию массового обслуживания.

Однако теоретический потенциал библиотечного обслуживания строится на основе других наук. В обслуживании принимают участие лично читатель и библиотекарь, поэтому при его теоретическом анализе неизбежно использование психологии, социальной психологии, социологии и т.п.; библиотечное обслуживание предполагает операции с документами, информацией, что требует при его изучении использования книговедения, библиографоведения, информатики; в обслуживании реализуется обмен документами, информацией между библиотекой и пользователем, библиотекой и обществом.

Системно-деятельностный подход позволяет рассмотреть библиотечное обслуживание как систему, т.е. совокупность элементов, находящихся в отношениях и связях между собой и образующих определенную целостность, единство.

В рамках системно-деятельностного подхода необходимо отвлечься от реальной подвижности системы библиотечного обслуживания и исследовать ее в статике; с другой стороны, она должна быть изучена в динамике, в развитии. Следовательно, ее необходимо рассматривать в трех аспектах: предметном, функциональном и историческом.

Изучение возможностей университетских библиотек с учетом их места и роли в профессиональной коммуникации преподавателей позволило сформулировать ряд исходных положений, являющихся основой для определения перспектив развития обслуживания.

1. Вся деятельность университетской библиотеки должна базироваться на системном анализе профессиональных потребностей, реальной картине чтения и удовле-

творенности специалистов качеством информационной продукции и услуг. Центральной фигурой библиотечной системы является читатель, именно ему принадлежит право оценивать результативность обслуживания. Кроме того, об эффективности работы библиотеки можно судить по участию последней в совершенствовании учебно-воспитательного процесса, а также по повышению информационной активности читателей.

2. Ограниченность материальных и трудовых ресурсов, их отставание от потребности университета в библиотечных услугах неизменно сопровождают деятельность библиотеки, как и любой другой социальной системы. Это заставляет искать пути расширения сферы влияния без увеличения затрат. Такими путями являются:

- использование личного знания профессорско-преподавательского состава в работе библиотеки, приоритетное обслуживание информационных лидеров, способствующих распространению нового знания в коллективе;

- ориентация на совокупные информационные ресурсы библиотек региона, а не только на фонд и СПА университетской библиотеки;

- максимальное использование библиотечно-информационных ресурсов, продукции и услуг региона и страны, усиление межведомственного информационного взаимодействия;

- многократное и многоцелевое использование результатов одноразовой интеллектуальной аналитико-синтетической переработки документов и информационного поиска.

Возможности библиотеки во многом определяются качеством поисковых систем, которыми она располагает.

Важным компонентом информационных ресурсов являются и специализированные фонды, СПА и услуги сторонних организаций, которыми можно воспользоваться при обслуживании профессорско-преподавательского



состава. Однако если раньше перед сотрудниками библиотеки стояла задача только свободной ориентации в системе библиотек, центров НТИ региона и отрасли, то в настоящее время из-за повышения стоимости практически всех видов услуг не менее важной является оценка их качества. Только систематически изучая данные обратной связи, библиотекарь может принимать обоснованные решения относительно целесообразности выполнения читательского запроса собственными силами или его переадресовки в специализированные службы.

Главная задача университетских библиотек состоит в обеспечении читателей новой информацией и новыми источниками. Работа или занимаемая должность всегда определяют потребности читателей в конкретной сфере или области знания.

Большинство читателей университетских библиотек — преподаватели и студенты, поэтому библиотека должна обеспечить их литературой, касающейся учебного процесса, т.е. специальной литературой. Преподавателям необходимо укрепить свои знания по специальности, т.е. по читаемой ими дисциплине, и не только. Им нужна литература общеобразовательного характера для развития творческого потенциала (это обогащает читаемый ими материал).

Студенты смотрят на преподавателя не только как на источник информации, но и как на знатока и эрудита. Преподаватель для них является примером профессионала и человека. Это накладывает на него дополнительную нагрузку в воспитательной работе и повышает его ответственность.

Все эти задачи взаимосвязаны, они активно влияют на цели процесса обучения, на восприятие студентами учебных дисциплин, на самого преподавателя и его потребности в новой информации.

Содержание библиотечного обслуживания читателей определяется совокупностью целей: общей (генеральной, стратегической), основными перспективными и конкрет-

ными (текущими). Общая стратегическая цель состоит в том, чтобы обеспечить содействие всестороннему развитию всех сущностных сил человеческой личности, возможно более полной интеллектуальной, духовно-нравственной и физической самореализации, бесконечному совершенствованию читателей во всех сферах их жизнедеятельности. Свободное всестороннее и гармоничное развитие личности читателя определяется объективными условиями жизни и потребностями развития общества и человека. Как общество нуждается в людях со всесторонне развитыми способностями, так и призвание, назначение, задача всякого человека — всесторонне и пропорционально развивать все свои способности: работника, общественного деятеля, нравственной личности, обладателя культурных и эстетических ценностей.

**Аль-Ахмад Нидал,**  
*аспирант кафедры*  
*библиотекovedения*

## **РАЗВИТИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ В БИБЛИОТЕЧНОМ ДЕЛЕ ИОРДАНИИ (60—70-е гг. XX в.)**

Иорданская библиотечная ассоциация (ИБА) возникла по инициативе двух библиотекарей, получивших в 1958—1963 гг. образование в Англии. Ознакомившись с опытом работы библиотечной ассоциации Великобритании и других европейских государств, оценив преимущества профессионального управления, они в 1963 г. выступили инициаторами создания библиотечной ассоциации в своей родной стране. Штаб-квартира ассоциации разместилась в Национальной библиотеке Иордании, в столице страны г.Амман.