

Библиотечно-информационная деятельность как система

Library and Information Activities as a System

Бібліотечно-інформаційна діяльність як система

М. Я. Дворкина

Российская государственная библиотека, Москва, Россия

Margarita Dvorkina

Russian State Library, Moscow, Russia

М. Я. Дворкіна

Російська державна бібліотека, Москва, Росія

Дана характеристика системных элементов библиотечно-информационной деятельности (цели, субъекты, объекты, технология, условия, результаты). Рассмотрены свойства библиотечно-информационной деятельности как системы. Обосновано наличие в этой системе подсистем по элементам деятельности, по видам деятельности, по организации деятельности.

The system components of the library and information activities (goals, subjects, objects, technology, terms, and performance) are characterized. The features of the system of the library and information activities are examined. The occurrence of the subsystems of activity components, types of activities, and that of the types of activity organization is demonstrated.

Охарактеризовано системні елементи бібліотечно-інформаційної діяльності (цілі, суб'єкти, об'єкти, технологія, умови, результати). Розглянуто властивості бібліотечно-інформаційної діяльності як системи. Обґрунтовано наявність в цій системі підсистем за елементами діяльності, за видами діяльності, за організацією діяльності.

Библиотечно-информационная деятельность – одна из многочисленных деятельностей, которые осуществляются человеком. По мнению известного психолога А. Н. Леонтьева, «Основной, или как иногда говорят, конституирующей, характеристикой деятельности является её предметность»¹.

Что же является предметом библиотечно-информационной деятельности? На первый взгляд – документ. Однако документ – не предмет, а объект этой, а также другой деятельности в системе институтов социальной памяти (или системе документальной информации, документальной коммуникации). В ходе деятельности осуществляется воздействие субъекта на документ. Документ выступает в качестве объекта в комплектовании, аналитико-синтетической обработке документов, организации, хранении, сохранности фонда, в обслуживании пользователей. С включением библиотеки в электронную среду объект библиотечно-информационной деятельности расширяется, объектом становятся также сайт, файл, ссылка (в трактовке А. Б. Антопольского – другие информационные объекты²), база данных³. Таким образом, документ может рассматриваться как один из информационных объектов. Сейчас широко используется также обобщенные понятия «документные ресурсы» и «информационные ресурсы». Думается, что в качестве объекта библиотечно-информационной деятельности в общем плане можно называть информационные ресурсы и, как более частный вариант, документные ресурсы.

Обратим внимание на другие основные объекты библиотечно-информационной деятельности. Идеальным объектом являются информационные потребности пользователей (общие, групповые, индивидуальные), на них ориентируются во всех названных выше действиях и, прежде всего, в

¹ Леонтьев А.Н. Деятельность. Сознание. Личность. – Изд. 2-е. – М.: Политиздат, 1977. – С.84.

² Антопольский А.Б. Информационные ресурсы России: Научно-методическое пособие. – М.: Издательство «Либерия», 2004. – С.13-14.

³ По мнению О.В.Барышевой, база данных не является документом (Информатика как наука об информации. – М:ФАИР-ПРЕСС, 2006. -С.73).

обслуживании пользователей, одновременно информационные потребности отражают общественный императив библиотеке, который обязан учитывать библиотечный менеджмент. Информационные потребности имеют определенный предмет (например, тема), при определенных обстоятельствах они переходят в потребность в документах, библиотечные потребности пользователя, которые обуславливают обращение его в библиотеку. В процессе использования библиотечных ресурсов информационные потребности пользователя могут изменяться, расширяться и порождать его новые действия. Библиотекарь – объект библиотечного менеджмента, технические средства, оборудование – объекты во всех видах библиотечно-информационной деятельности. Именно эти объекты противостоят субъектам (специалисту, осуществляющему деятельность, пользователю).

Эти объекты не создаются внутри библиотеки как, например, библиотечный фонд, справочно-поисковый аппарат, библиотечные услуги (которые тоже могут быть объектами, скажем, библиотечного менеджмента), а привносятся в библиотеку извне, и при общем взгляде на библиотеку выступают на первый план. Но проблема библиотеки, и если можно так выразиться, социокультурный мотив её деятельности, который определяет её необходимость, – не отдельный документ, а совокупность документов (и других информационных объектов), из которой она должна сначала выбрать определенные документы, нужные пользователям, а затем выбранные организовать и сохранить так, чтобы их можно было найти для пользователя. Поэтому совокупность документов и других информационных объектов (поступающих в библиотеку, обрабатываемых в ней, организуемых ею) – предмет библиотечно-информационной деятельности, но это только один из предметов. Он связан с одной стороной сущности этой деятельности – сбором-хранением. И он определяет такие результаты этой деятельности как библиотечный фонд, справочно-поисковый аппарат. Другой предмет библиотечно-информационной деятельности – запрос пользователя. Ответ на него библиотекарь должен найти в совокупности информационных объектов. Этот предмет связан с такой стороной сущности этой деятельности как предоставление документов, точнее библиотечно-информационное обслуживание, посредством которого осуществляется передача информации. Этот предмет определяет другой результат библиотечно-информационной деятельности – услугу.

Поскольку документ – это единство информации (содержания) и носителя, а информация имеет определенное значение для человека (многих людей), определенную ценность, то библиотека не может игнорировать ценностный аспект содержания документа и принимает его во внимание при отборе в фонд документов (других информационных объектов), их организации и обслуживании. При этом понятие ценности информации задается библиотеке её учредителем, государством, обществом, социальной группой, культурой, литературными критиками, менталитетом населения и индивидуальным спросом. Ценность информации (фактическая, идеологическая, этическая, эстетическая) – важнейшая характеристика объекта и предмета библиотечно-информационной деятельности и соответственно её результатов. В определенных обстоятельствах (например, при работе с книжными памятниками) библиотека принимает во внимание также ценность формы издания, т. е. ценность документа в целом.

Рассмотрим другие элементы библиотечно-информационной деятельности.

В работах, посвященных деятельности, Л. С. Выготский, П. Я. Гальперин, А. Н. Леонтьев, С. Л. Рубинштейн и др. при характеристике её как системы выделяют такие компоненты как цели, субъект (субъекты) деятельности, наделенный активностью⁴, объект (объекты), на который направлена активность субъекта, средства деятельности, процессы деятельности, условия, в которых она реализуется, результаты деятельности.

Субъектами в библиотечно-информационной деятельности являются не только библиотекарь (как коллектив библиотеки, структурного подразделения, отдельный библиотекарь, другими словами, коллективный и индивидуальный библиотекарь), но и пользователь (потенциальный, реальный, в т. ч. удаленный или внешний; групповой, индивидуальный). Со стороны субъектов деятельностью, по выражению А. Н. Леонтьева, управляют потребности, но они способны выполнять эту функцию лишь при условии, что они являются предметными»⁵. Предметы деятельности у этих субъектов отличаются: для библиотекаря (коллективного) – предмет уже был обозначен, для

⁴ Каган М.С. Человеческая деятельность: (Опыт системного анализа). – М.: Политиздат, 1974.– С.45

⁵ Леонтьев А.Н. Деятельность. Сознание. Личность.– Изд. 2-е. – М.: Политиздат, 1977.– С.88.

пользователя предмет – определенный документ (документы) или сведения. Библиотекарь (коллективный) от начала до конца реализует библиотечно-информационную деятельность, пользователь включается в неё в момент представления запроса в библиотеку и до получения на него ответа. Для библиотекаря – это профессиональная деятельность (относящаяся к типу «человек-знак» или человек – человек), для пользователя потребительская деятельность, одна из многочисленных видов деятельности, выполняемых в процессе жизни.

В библиотечно-информационной деятельности предметы (совокупность документов, документированная форма запроса – листок читательского требования) трансформируются в модели – поисковые образы документа (ПОД) и поисковые образы запроса (ПОЗ), в конце деятельности получается объективный результат (библиотечно-информационный продукт (подробнее – далее).

Согласно взглядам А. Н. Леонтьева, «...деятельность обычно осуществляется некоторой совокупностью действий, подчиняющихся частным целям, которые могут выделяться из общей цели»⁶.

Применительно к библиотечно-информационной деятельности в качестве общей цивилизационной (важной для сохранения цивилизации) цели выступает сбор, хранение определенных видов документов (других информационных объектов) и удовлетворение на их основе потребностей пользователей в библиотечно-информационных услугах. Цель есть социокультурный мотив этой деятельности. Эта цель выражается в результате – библиотечно-информационной продукции и услугах. Но в каждый исторический период, каждое государство, ведомство, общественная организация, которым принадлежит библиотека, ставят перед библиотеками и другие – государственные, ведомственные, групповые и др. цели. Эти социальные цели определяют вид библиотеки – государственная, муниципальная, ведомственная, общественная, личная и задают роль библиотеки в обществе – идеологическая, образовательная, научная, культурно- просветительная и. т. п. Но социальные цели должны соотноситься с цивилизационной общей целью.

В соответствии с целями библиотека должна выполнить совокупность процессов – действий. Так, нужно осуществить кумуляцию, обработку, организацию фонда, обеспечить сохранность документов, принять и уточнить запрос пользователя, осуществить поиск и т. д. (или создать условия, библиотечно-информационную среду, чтобы пользователь мог это сделать сам). Действия могут дробиться, каждое новое действие имеет свою цель. Так образуется целая система целей (дерево целей), которые отражаются в планах, проектах отдельных подразделений и/или библиотеки в целом.

Характеризуя действие, А. Н. Леонтьев подчеркивал, что «помимо своего интенционального аспекта (что должно быть достигнуто) действие имеет и свой операционный аспект (как, каким способом это может быть достигнуто), который определяется не самой по себе целью, а объективно – предметными условиями её достижения». Способы осуществления действия А. Н. Леонтьев называл операциями...Он писал: «действия соотносятся целям, операции – условиям».⁷ Например, в библиотеке использование современных информационных технологий позволило такое действие как комплектование совершать посредством новой операции (способа) – сканирования. И действия, и операции – суть технологические процессы и технологические операции. Библиотечно-информационная деятельность представляет собой систему процессов, соответствующих системе их целей и подчиненных общей цели деятельности.

Характеристика библиотечно-информационных средств дана в ряде работ (Л. И. Алешин, М. Г. Вохрышева, М. Я. Дворкина, И. С. Пилко, Ю. Н. Столяров и др.). Это технические средства, оборудование, библиографические средства, методы и приемы (способы деятельности), организационные формы, знания и умения специалиста. Средства могут предназначаться только для библиотечно-информационной деятельности, например, методы уточнения запроса, и быть универсальными, скажем, компьютерные средства.

Средства входят в структуру ресурсов библиотечно-информационной деятельности. Ресурсы – это средства, запасы, возможности, источники чего-либо⁸. В библиотечно-информационной деятельности можно выделить информационные ресурсы, к которым относится библиотечно-

⁶ Леонтьев А.Н. Деятельность. Сознание. Личность.– Изд. 2-е. – М.: Политиздат, 1977.– С.105.

⁷ Леонтьев А.Н. Деятельность. Сознание. Личность.– Изд. 2-е. – М.: Политиздат, 1977.– С.107.

⁸ Новый словарь иностранных слов (2003, с.553).

информационный фонд, справочно – поисковый аппарат, ресурсы Интернет и доступные через него ресурсы разных библиотек и информационных центров, других организаций. Ресурсом и результатом является также библиотечно-информационная среда.

Как и другие виды человеческой деятельности, библиотечно-информационная требует материально – технических ресурсов (библиотечное здание, технические средства, оборудование и др.), финансовых, интеллектуальных ресурсов. Последние включают потенциал библиотековедения, в том числе теоретические и практические разработки в области технологии, методики, организации библиотечно-информационной деятельности; знания и умения, общую и профессиональную культуру конкретных библиотекарей, от которых зависит качество и эффективность деятельности; интеллектуальный потенциал пользователей, который влияет на их работу в библиотеке и стимулирует деятельность библиотекарей. Все ресурсы включаются в производство продукции и услуг, с другой стороны, они являются элементами библиотечно-информационной среды, пространственным и временным полем, в котором происходит производство результата библиотечно-информационной деятельности.

В зависимости от конкретной цели, субъекта, объекта (предмета), средств, условий, реализуются разные технологические процессы, создающие промежуточные результаты (например, индекс) или конечные результаты – продукция или услуга. Продукция – есть результат комплекса обеспечивающих видов деятельности (формирование фонда, аналитико-синтетическая обработка документов (информации), формирование справочно-библиографического аппарата). Услуга – результат комплекса обслуживания. Это выдача документов и справок, вечер встречи, презентация и т. п. Общий результат библиотечно-информационной деятельности – библиотечно-информационный продукт, который иногда сочетает в себе черты продукции и услуги, например, выставка. Так же, как единая цель трансформируется в систему частных целей, так и единая деятельность преобразуется в систему действий и операций – процессов. Единый результат, соответствующий единой цели – удовлетворение информационных потребностей пользователей, составляет систему, связанную с результатами каждого процесса, продукцией и услугами. Характеристика и классификация продукции и услуг библиотек и служб информации подробно исследованы в работах М. Я. Дворкиной, В. В. Брежневой и В. А. Минкиной, И. С. Пилко и др.

Библиотечно-информационные услуги являются социальным механизмом доступа, одновременно библиотечная услуга – культурный механизм трансляции информации, знания. Вместе с тем у услуг есть и экономическая сторона, ведь они имеют стоимость.

Рассмотрение библиотечной услуги как результата библиотечной деятельности не исключает, а предполагает представление о том, что этот результат имеет последствие, т. е. отдаленные результаты, связанные с изменением в сознании и поведении человека. Поэтому можно говорить о первом и вторичном эффекте от услуги.

Каждая услуга характеризуется содержанием и формой. Главный компонент содержания услуги – её предмет, отражающий ту потребность, которая удовлетворяется; услуги отличаются друг от друга прежде всего предметом (услуги предоставления документов, удовлетворяющих потребности в разных по содержанию и виду документах; услуги предоставления библиографической информации, справок – сведений из каталога, баз данных и др.; новостные услуги, которые удовлетворяют потребность пользователей в новостной информации, услуги организации досуга и т. д.)

Сегодня, говоря о результатах библиотечно – информационной деятельности, важно учитывать положения экономики информации и знаний. В частности, представляется значимым выделение базовых услуг и услуг с добавленной стоимостью, направленных на облегчение потребителю использования базовых услуг. Последние по мере развития рынка информационных услуг и продуктов переходят в группу базовых услуг, заменяясь новыми видами услуг с добавленной стоимостью⁹. Базовыми услугами (в нашей трактовке продукцией) в библиотеках может считаться библиотечно-информационный фонд, справочно – библиографический аппарат, в том числе базы данных, библиографические пособия, на основе которых развиваются услуги с добавленной стоимостью – поиск документов и информации по запросам, подготовка справок, услуги МБА и электрон-

⁹ Экономика информации и знаний/ И.И.Родионов // Информатика как наука об информации. Гл.3. – М.: ФАИР– ПРЕСС, 2006.– С. 244-245.

ной доставки документов и др. При этом первоначально, например, каталоги можно было рассматривать как услуги с добавленной стоимостью, но постепенно они перешли в группу базовых.

Итак, библиотечно-информационная деятельность является системой, т. е. совокупностью элементов, находящихся в отношениях и связях между собой и образующих целостность, единство. Это единство, целостность обеспечивается общей целью (названной выше – сбор, хранение определенных видов документов, других информационных объектов и удовлетворение потребностей пользователей в библиотечно-информационных услугах), а также интегративным свойством этой системы, определяемым двуединством её сущности, прямыми и обратными связями между её подсистемами. Отметим, что эта система является информационно-коммуникационной и социокультурной, открытой (т. е. связанной с внешней средой и поддерживающей себя в ответ на изменения окружающей среды), сложной, саморазвивающейся системой.

Философ В. С. Степин пишет, что «Саморазвивающиеся системы представляют собой особый тип системных объектов. Они характеризуются открытостью, способностью порождать новые уровни своей организации, когда каждый уровень воздействует на ранее сложившиеся, преобразует их».¹⁰

Сегодня в системе «библиотечно-информационная деятельность» имеется несколько организационных уровней и соответствующих подсистем: уровень конкретной библиотеки как учреждения, уровень разных уровней её структурных подразделений, уровни объединений библиотек (определенной отрасли народного хозяйства, какой-либо территории), библиотек и других организаций (например, консорциумы). Поэтому можно рассматривать библиотечно-информационную деятельность как систему не только деятельностных элементов (субъект, объект и др.), но и как систему организационных структур.

В рамках одной библиотеки библиотечно-информационная деятельность представлена в разных видах (формирование библиотечно-информационного фонда, аналитико-синтетическая обработка документов, формирование справочно – библиографического аппарата, библиотечно-информационное обслуживание, менеджмент). Эти виды деятельности взаимосвязаны между собой целью, технологией, разными уровнями организации.

Таким образом, в системе библиотечно-информационной деятельности различаются относительно автономные подсистемы по элементам деятельности, по видам деятельности, по организации деятельности.

Отметим, что библиотечно-информационная деятельность является не только сложной, саморазвивающейся системой, но и системой человекообразной¹¹, поскольку здесь человек – компонент системы, человек в неё включен и часто выступает и как субъект, и как объект деятельности.

¹⁰ Степин В.С. Генезис социально-гуманитарных наук (философский и методологический аспекты) // Вопросы философии, 2004. – № 3. – с.42.

¹¹ Там же, с.42.