

Дворкина М.Я.

**Информационное обслуживание:
социокультурный подход**

Москва, 2000

ББК
Д 24

Печатается по решению Научно - методического совета НИО
библиотековедения Российской государственной библиотеки

Рецензенты

Акилина М.И., канд пед. наук

Гиляревский Р.С., доктор филологических наук, профессор, заслуженный
деятель науки РФ

Д 24 Дворкина М.Я. Информационное обслуживание: социокультурный
подход. - М.: ИПО "Профиздат, 2001 - 112 с.

В книге обоснована значимость единого подхода к обслуживанию, осуществляемому в библиотеках, архивах, музеях, службах научно - технической информации и других информационных учреждениях. Это обслуживание рассматривается как информационное обслуживание.

Представлена теория информационного обслуживания, которое характеризуется как целостная система и как деятельность по удовлетворению информационных потребностей пользователей посредством предоставления информационных услуг, как феномен культуры и коммуникации, как механизм доступа пользователей к информации и распространения знаний. Дана характеристика терминсистемы информационного обслуживания, его навигационно - поисковых возможностей и пространственно- временных параметров. Для анализа информационного обслуживания используются системно-деятельностный и социокультурный подходы.

Издание предназначено для специалистов, занятых обслуживанием пользователей в информационных учреждениях, преподавателей, студентов, изучающих библиотечное, архивное, музейное и другие виды информационного обслуживания.

М.Я.Дворкина , 2001
ИПО "Профиздат, 2001

Введение

Информатизация является основным фактором изменений в современном мире. Как отмечает К.К. Колин, с экономической точки зрения выделяются индустриальное общество, постиндустриальное (общество оказания и потребления услуг) и информационное общество; большая часть стран мира пока находится в стадии индустриального общества, но наиболее развитые из них - в стадии перехода от постиндустриального общества к информационному. В России сейчас происходят существенные экономические и социально - политические преобразования, но по своим макроэкономическим характеристикам она пока относится к развивающимся странам, и в ней только начался переход от индустриального общества к постиндустриальному (35, с. 32)

“Информационное общество характеризуется тем, что в нем главным продуктом производства являются знания”(35,с.32), что информация, знания, информационные услуги и все отрасли, связанные с их производством (телекоммуникационная, компьютерная, телевизионная), растут более быстрыми темпами...становятся доминирующими в экономическом развитии...” (47, с. 30), это общество отличается наличием развитых информационных потребностей, преобладанием информационных процессов в сфере занятости населения, пронизанностью ими всех областей жизнедеятельности.

Ученые подчеркивают значимость социальной информации как важнейшего ресурса цивилизации, который не истощается, как прежние ресурсы, быстро распространяется. В российской “Концепции управления деятельностью по формированию, использованию, ведению и защите информационных ресурсов” (разработана по заданию Государственного комитета РФ по связи и информатизации, одобрена решением Государственной комиссии по информатизации при Госкомсвязи России от 25 декабря 1998 г.) отмечается, что” количество и качество информационных ресурсов, степень их использования на рубеже XXI века становятся определяющими факторами уровня развития страны и ее статуса в мировом сообществе” (37, с.4).

Значение информации, информационных ресурсов обуславливает необходимость изучения информационной деятельности, которая “представляет собой часть общественного производства, связанную с подготовкой информационных продуктов и услуг, направленных на удовлетворение определенной группы общественных потребностей” (28, с.27). Информационная деятельность включает следующие основные

процессы: сбор информации, её переработку, хранение и информационное обслуживание, которое является предметом данного исследования.

Изучение процесса - *процессный*, по выражению В.П. Леонова (42) или деятельностный *подход* наряду с широко известным *элементным* (по существу *объектным*) *подходом* Ю.Н.Столярова (62) имеет большие эвристические возможности. Если объектный подход отражает информационную систему в статике, то деятельностный подход показывает её в динамике. В процессе деятельности объекты - элементы информационной системы вступают в определенные связи. Двухсторонняя связь информационных работников с информационными ресурсами представлена в таких видах деятельности как сбор информации и аналитико-синтетическая переработка информации. Связи между информационными работниками и руководителями учреждений через материально-техническую базу и непосредственно осуществляются в управлении. Многосторонние связи: пользователь - материально-техническая база - информационный работник - информационные ресурсы реализуется в информационном обслуживании.

В ходе информационного обслуживания пользователь вступает либо в непосредственную связь с информационными ресурсами, либо эта связь опосредуется информационным работником или материально-технической базой (например, через Интернет), либо тем и другим одновременно. При этом через информационное обслуживание осуществляется связь собственно информационной деятельности с внешней средой, поэтому анализ информационного обслуживания позволяет выявить место информационной деятельности в обществе и культуре.

Актуальность изучения информационного обслуживания обоснована также отсутствием, кроме двух работ Д.И.Блюменау (8,9), крупных публикаций по этому вопросу. Работы Д.И.Блюменау (последняя - 1989г.) делают акцент на раскрытии понятия "информация", сложившихся к тому времени формах информационного обслуживания (ИРИ, ДОР, Дни информации и некоторые другие), анализе документов.

В предлагаемом же издании разрабатывается *теория информационного обслуживания*, которое рассматривается как целостная система и как деятельность по удовлетворению информационных потребностей пользователей посредством предоставления информационных услуг, как феномен культуры и коммуникации, как механизм доступа пользователей к информации и распространения знаний. Поэтому для анализа информационного обслуживания используется системно-деятельностный и социокультурный подходы, последний позволяет увидеть и акцентировать в информационном обслуживании единство культуры и социальности.

В этой работе дается *широкая трактовка информационного*

обслуживания. Если традиционно его принято связывать с деятельностью органов научной и технической информации и отчасти библиотек (опережающее информирование о документах, предоставление аналитической информации, услуги, основанные на новых информационных технологиях), то в этой работе информационное обслуживание рассматривается как любая деятельность по удовлетворению потребностей пользователей в информации, *независимо от того, осуществляется она в библиотеках, информационных центрах, музеях, архивах, других учреждениях.* Обслуживание в каждой из названных организаций характеризуется как *разновидность информационного обслуживания.* При этом информационное обслуживание представлено как деятельность по выполнению *всего спектра услуг* информационной службы, а не только названных выше.

Широкая трактовка информационного обслуживания особенно продуктивна в условиях использования новых информационных технологий и создания единого информационного пространства, в котором взаимодействуют разные учреждения, обеспечивающие общими усилиями доступность информации.

Такой взгляд на информационную деятельность постепенно формировался в российском информационном сообществе, начиная с работ “Основы научной информации” А.И.Михайлова, А.И.Черного, Р.С.Гиляревского (1965), “Информатика и библиотековедение” Р.С.Гиляревского (1974). Он получил развитие в новых публикациях авторов ВИНТИ(28, 29, 30, 58). Так, в работе “ Инфосфера” подчеркивается, что происходит процесс сращивания и интеграции библиотечного дела с информационным, а информационной деятельности - с издательским делом и полиграфией (30, с.60). В учебных изданиях по библиотековедению(57) и архивоведению (12) обращается внимание на связь этих дисциплин с информатикой.

В последнее время в библиотековедении появились работы, например, Т.В. Майстрович, подчеркивающие общность в деятельности библиотек, музеев, архивов(46), некоторые музееведы в своих публикациях рассматривают возможность создания единой информационной сети совместно с библиотеками (63)*.

* На практике тенденция к сближению библиотек, архивов, музеев проявляется в проведении совместных выставок (например, “ Возвращенная история” в Политехническом музее, октябрь 2000 г.), научных конференций, (Международная конференция “ Электронная конвергенция : новые технологии в музеях, галереях, библиотеках и архивах”, 30 октября - 3 ноября 2000 г. и др.), в привлечении на страницы информационного бюллетеня “Вестник архивиста” материалов о библиотеках и музеях.

О информационной деятельности, включая информационное обслуживание, в широком смысле говорится в основных нормативно - правовых актах : законах РФ “Об информации, информатизации и защите информации” (20.02.95) - 49, “ Об участии в международном информационном обмене” (04.07.96) - 50, государственном стандарте 7.0 - 99 “ Информационно-библиотечная деятельность, библиография” - 18, “Концепции управления деятельностью по формированию, использованию, ведению и защите государственных информационных ресурсов”(25.12.98) - 37*, которые содействуют созданию в России информационной инфраструктуры, урегулированию отношений в области формирования и использования информационных ресурсов.

И все же в теории и практике информационной деятельности пока не сформировался взгляд на информационное обслуживание как систему, включающую в качестве подсистем обслуживание ряда разных учреждений. Хотелось бы надеяться, что эта монография будет содействовать распространению такого взгляда и более целостному и полному представлению об информационном обслуживании.

* Назовем другие официальные документы в области культурно - информационной деятельности, в том числе относящиеся к отдельным учреждениям: федеральные законы - “ Основы законодательства Российской Федерации о культуре”(09.10.92), “ О средствах массовой информации” (27.12.91, редакция 02.03.98); “ О библиотечном деле ”(29.12.94), “ Об обязательном экземпляре документов” (20.02.95); “ О рекламе”(18.07.95), “ Об архивном фонде Российской Федерации и архивах”(07.07.93); “ О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации”; “ Об авторском праве и смежных правах”; “ Патентный закон Российской Федерации”(23.09.92); “ О правовой охране программ для электронных вычислительных машин и баз данных”(23.09.92); “ О правовой охране топологий интегральных микросхем”(23.09.92); “ О стандартизации” (10.06.93); “ О связи” (16.02.95, редакция 06.01.99); “ О науке и государственной научно-технической политике“(23.08.96, редакция 17.12.98) ;Об образовании”(10.07.92) и др.

1. Общее представление об информационном обслуживании

Ресурсы социальной информации весьма велики. Однако одна из информационных, социальных, экономических и культурных проблем заключается в том, как найти, получить нужную информацию.

Другими словами, это *проблема разрыва между накапливаемой информацией и её использованием*. При наличии в обществе многих миллиардов документов, миллионов баз данных, человек, часто не получает ответа на свой вопрос (речь идет о тех запросах, на которые потенциально возможно предоставить информацию). Почему это происходит?

Можно назвать разные *причины*: все возрастающий объем информации, с полной обработкой которой информационные центры не справляются; рассредоточенность (рассеяние) информации, что связано с множественностью её локализации (она возникает везде, где есть человек). Препятствует нахождению нужной информации и низкий уровень технической оснащенности некоторых информационных учреждений, ведомственность, отсутствие координационной связи между национальными, отраслевыми, территориальными и международными информационными службами; недоступность накапливаемой информации для пользователей, слабая их информированность; недостаточное и неполное раскрытие документов (например, не расписываются сборники, труды и т.п.), низкая информационная культура пользователей (неумение сформулировать запрос, осуществлять поиск и др.) и квалификация информационных работников.

К тому же информация опредмечена в текстах, закодирована в информационных фондах, структуре документов, аббревиатурах и т. д. Чтобы сделать доступной информацию, нужно её распродметить, расшифровать.

Для облегчения поиска необходимой информации в обществе созданы специальные институты. Они накапливают информацию, и предоставляют в соответствии с потребностями людей. *Деятельность, которая обеспечивает удовлетворение информационных потребностей людей есть информационное обслуживание* (информационный сервис).

С этой деятельностью знаком каждый человек. Действительно, кто хотя бы раз в своей жизни не обращался в местную администрацию, фирму, службу быта, аптеку, библиотеку, чтобы получить информацию о том, в какое время они работают, какие услуги предоставляют, какова стоимость этих услуг, а в

библиотеке узнать - где найти такую-то книгу, в какие годы жил такой - то писатель, ученый и т.п. И обычно мы получаем необходимую информацию от работников этих служб.

Учитывая огромное количество учреждений, занимающихся в той или иной мере информационной деятельностью, включая и информационное обслуживание, вычленим те организации, которые в большей степени ответственны перед обществом за эту деятельность, для чего попытаемся их *классифицировать*.

В статье А. Антопольского (3) представлен ведомственный подход к их классификации, что значимо с точки зрения управления. С этих позиций он выделяет, помимо высших органов власти, “информационные”, “социальные”, “силовые”, “производственные”, “научные”, “природно-ресурсные”, “экономические” и “политические” учреждения и их информационные ресурсы.

В книге “Современная информатика” в качестве основы классификации используются два понятия : информационная индустрия (синонимы: информационная деятельность, сфера информационных услуг) и информационно - коммуникационный комплекс. Информационная индустрия рассматривается как “комплекс предприятий и организаций, преобладающим (по стоимости) продуктом которых являются информационные услуги “ (58, с.197), а информационно-коммуникационный комплекс характеризуется как “совокупность индустрии информации и всех смежных отраслей, например, обеспечивающих её предметами и средствами труда, а также подготавливающих информационные услуги в качестве сопутствующих результатов деятельности”(58, с.197).

Мне представляется, что для классификации этих учреждений с точки зрения информационного обслуживания целесообразно использовать функциональный подход, а в качестве разграничительного признака первого уровня применить отнесение выполняемой ими информационной деятельности к *основной, включенной или вспомогательной*. На этой основе выделяем три группы учреждений.

Для первой группы служб, таких как администрация, аптека, служба быта и т.п., информационное обслуживание является не основной, а вспомогательной деятельностью. Эти организации предоставляют клиентам информацию о режиме своей работы, об ассортименте предоставляемых ими услуг (рекламная информация), консультируют по вопросам, касающимся их компетенции (консалтинговая информация). Следовательно, здесь информационное обслуживание направлено на интенсификацию собственной деятельности организации.

Вторая группа - учебные заведения, в которых информационное обслуживание является органическим компонентом их основной деятельности. Оно не вычленено и осуществляется в рамках форм этой деятельности (урока, лекции, семинары и т.д.).

Третья группа служб - библиотеки, службы научно - технической информации, рекламные фирмы, архивы, музеи, книжные магазины, издательства, телеграфные агентства, статистические службы, кинопрокат, радио-телевизионные - видео службы, службы информационных брокеров и т.п. - *специально созданы для информационной деятельности*, в рамках которой функционально (иногда и организационно) выделено информационное обслуживание .

Все эти учреждения, на мой взгляд, входят в упомянутую индустрию информации, хотя авторы книги “ Современная информатика” не относят к ней телерадиовещание, связь. В качестве обоснования для включения их в индустрию информации может служить наличие у радиовещания и связи цели, сформулированной авторами этой книги для учреждений данной сферы: “Основной целью и смыслом деятельности в индустрии информации является “ преобразование информации ... для решения каких-либо задач потребителей и обеспечение условий для доступа потребителей к требуемой информации” (58, с.197).

Думается, что все вместе учреждения второй и третьей группы представляют собою *институт социальной памяти*, а отдельные (в том числе названные)службы - учреждения этого института, которые, согласно социологической науке, институт создает для выполнения своих функций.

В этом институте учреждения индустрии информации ответственны за кумуляцию информации, социального опыта, культурных образцов и передачу их как настоящим, так и будущим поколениям (кумулятивная и трансляционная функции), а учебные заведения - за передачу информации, культуры, социальных норм настоящему поколению (трансляционная функция).

Среди учреждений индустрии информации по характеру выполнения первой функции можно выделить две совокупности организаций.

Библиотеки, архивы, службы научно- технической информации, книжные палаты, музеи осуществляют *долгосрочную кумулятивную функцию* (т. е. собирают, обрабатывают и длительное время хранят документную информацию) и *трансляционную функцию*, которая реализуется в процессе информационного обслуживания. Указанная функция содействует распространению информации, обеспечению доступа людей к накопленным этими, а также другими учреждениями, информационным ресурсам, удовлетворению их информационных и культурных потребностей.

Издательства, выставочные комплексы, рекламные агентства, книжные магазины, редакции радио, телевидения, информационные брокеры осуществляют *краткосрочную кумулятивную и трансляционную* функции.

Обладая *общими социальными функциями*, различные учреждения индустрии информации *отличаются некоторыми специфическими особенностями, связанными с типом хранящихся в них документов, группами пользователей, на которые они ориентированы.*

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”(12) - в основном, для специалистов; телевидение - аудиовизуальную информацию, рассчитанную на массовую аудиторию (при этом существует определенная зрительская ориентация отдельных передач).; службы информационных брокеров ориентированы на узкий, но платежеспособный круг пользователей и т.д.

Если исходить из названия учреждений, то указанная специфика может быть отражена терминами: библиотечное обслуживание, музейное обслуживание, архивное обслуживание и т.д. Однако наличие общих признаков, раскрытых далее, обуславливает целесообразность наряду с терминами, демонстрирующими особенности обслуживания, представить термин, выражающий общность обслуживания информацией во всех учреждениях. Этот термин - “информационное обслуживание”, которое в ГОСТе 7.0 - 99 “Информационно- библиотечная деятельность, библиография” определяется как “обеспечение пользователей необходимой информацией, осуществляемое информационными органами и службами путем предоставления информационных услуг”(18, с.4).

Предоставление информационных услуг пользователям - один из общих признаков, характерных для всех учреждений, занятых информационным обслуживанием (как основной и как вспомогательной деятельностью) .

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” (18, 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 (13, 24, 25). 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; для книжного магазина - продажа документов, то для музея - экспозиционные услуги, экскурсии. Как подчеркивает музеевед Т.П.Поляков, музейная экспозиция “ это определяющая форма существования музея...” (54, с 7). Для органов научной и технической информации характерны аналитические услуги, для радио и телевидения - новостные передачи (в первом случае - в устной форме, во втором - в форме показа и рассказа) и т.п. Это не означает, что библиотеки не организуют экспозиции, не выполняют аналитические справки, не используют, например, для детей, такую форму как рассказывание, а музеи или органы научно- технической информации не предоставляют документы, справки и т.п. Речь идет о доминирующих формах услуг. На этом основании *библиотечное, архивное, музейное или другие виды обслуживания можно определить как “ один из видов информационного обслуживания, обеспечивающий пользователей необходимой информацией путем предоставления библиотечных, или архивных, или музейных, или информационно-брокерских услуг 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, издательство - выпускаемую продукцию, архив - редчайшие документы и.т.д.

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

По-видимому - пересечение услуг - одна из причин взаимного интереса и интергационных тенденций в информационной среде.

"Обслуживать" означает "работать по удовлетворению чьих - то нужд (51). В ходе информационного обслуживания посредством выполнения услуг *удовлетворяются потребности людей в информации(информационные потребности) - это второе общее свойство информационного обслуживания, не зависящее от предоставляемых его учреждений.* 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, ориентировании в информационных ресурсах, в переводе, копировании или покупке документов, просмотре сюжетов, новостей и т.п.

Предоставляемые услуги - это механизм приближения к пользователю предмета его потребностей, облегчения доступа к нему. Учитель делает более доступной для учащихся информацию, которую в принципе последние могут получить путем чтения книг; продавец приближает необходимую покупателю книгу, которая ему нужна не временно (как в библиотеке), а постоянно; телевидение показывает спектакль, и решая эстетические задачи, одновременно делают доступной широкой публике пьесу; маркетолог доводит информацию о товаре до потребителя. *Обеспечение доступа пользователей к информации - третья общая черта информационного обслуживания, реализуемого в любом учреждении.*

В целях обеспечения доступности в сфере информационного обслуживания наряду с созданием крупных центров, в которых пользователь может получить широкий спектр услуг, организуются филиалы, небольшие магазины, которые хотя и предлагают несколько ограниченный круг услуг, но приближены к месту жительства, работы, учебы, лечения, отдыха людей и, таким образом, создают удобства для потребителей. В первом случае имеет место процесс централизации обслуживания, во втором - его децентрализации. Возможности децентрализации обслуживания возрастают в связи с информатизацией общества.

Информационное обслуживание - это деятельность, одна из двух основных видов деятельности информационного учреждения (первая -

информационное обеспечение, т.е. создание совокупности информационных ресурсов - информационного фонда, 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 информационных 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; радио и телевидение разными передачами удовлетворяют потребности разной направленности; политематические потребности выполняют публичные универсальные библиотеки.

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 (учитель и ученик, продавец и покупатель, библиотекарь и читатель и т.п.). 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. Поэтому 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* (покупателя, клиента, 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)*. Согласно определению, данному в Федеральном законе "Об

информации, информатизации и защите информации", информационные ресурсы - это отдельные документы и отдельные массивы документов в информационных системах (библиотеках, архивах, фондах, банках данных и других информационных системах) - 49. Несколько иначе звучит дефиниция "информационные ресурсы" в ГОСТе 7.0 - 99. Это понятие здесь раскрывается посредством серии ссылок. Информационные ресурсы - это "совокупность данных, организованных для эффективного получения достоверной информации" - 18, с.6 (данные - "информация, обработанная и представленная в формализованном виде для дальнейшей обработки"- 18, с.4). Частью информационных ресурсов являются документные ресурсы, которые определяются как "вид информационных ресурсов, представляющий совокупность отдельных документов, массивов документов в информационных системах" (18, с.6). Эта последняя дефиниция возвращает нас к определению информационных ресурсов в Законе.

В "Концепции управления деятельностью по формированию, использованию, ведению и защите государственных информационных ресурсов" уточняется понятие "государственные ресурсы"("ИР, созданные с участием государства и за счет налогоплательщиков") , а также наряду с такими объектами, относящимися к ИР, как документ, информационно-программный комплекс, информационная система, информационный продукт в качестве базового понятия предлагается "информационный массив". Последний термин определяется как "подборка отдельных произведений (документов), данных или другой информации, системно или методически скомпонованных, к которым может быть осуществлен индивидуальный доступ при помощи электронных или иных средств" (37, с.5). К информационным массивам относится широкий набор: базы данных, архивные, библиотечные и картографические фонды, каталоги, картотеки и досье, регистры, кадастры, реестры и др. (37, с.5).

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).

Процесс информационного обслуживания можно представить в виде *задачи*, в которой есть условие (условия), решение, ответ, проверка ответа.

В информационном обслуживании условиями являются заданные запрос пользователя, ресурсы, факторы внешней и внутренней среды. Решение этой задачи - выполнение технологического процесса. Ответ - информационная услуга. Проверка этой задачи вызвана необходимостью выяснить мнение пользователя об удовлетворенности услугой. Если потребитель доволен, то технологический процесс закончен. Если пользователь недоволен, считает, что не получил ответа на свой запрос, технологический процесс начинается снова, поскольку в результате процесса не была выполнена цель обслуживания - удовлетворение потребностей пользователя, получение потребителем пользы. В ходе проверки необходимо проанализировать причины неудачи, установив выполнение условий задачи, соответствие технологического процесса запросу и т.п.

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 - информационная услуга, 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”(52, с. 130)

В этой связи хотелось бы вспомнить закон соответствия состава и объема фонда задачам библиотеки и запросам её читателей Ю.Н.Григорьева (45, с.53.), который сегодня можно рассматривать как частный по отношению сформулированному выше закону .

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, концентрации ресурсов и их дифференциации, 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 (организуемые 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, книжных

магазинах. 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, специализированные по тематике, видам экспонатов музеи по искусству, литературные музеи, краеведческие музеи, музеи быта, музеи автомобилей и др. Существуют книжные магазины универсальные и специализированные по тематике, видам изданий. Заметно специализируются издательства, выставочные комплексы, редакции радио и телевидения и т.п.

Специализация, содействуя удовлетворению узких 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 использованием новых технологий этот механизм получил широкое распространение.

Система информационного обслуживания не только включена в систему социальных, культурных, экономических отношений и зависит от них, но и сама оказывает влияние на эти отношения.

Обеспечивая доступ к информации, она содействует интеллектуальной свободе, демократизации общества, распространению знаний, образования; организуя связь во времени и пространстве между информацией и пользователями, она способствует коммуникации; предоставляя пользователям культурные ценности, она обеспечивает трансляцию культуры от поколения к поколению, социальной адаптации личности и т.п.

Среди служб, для которых информационная деятельность основная, - наиболее древние - библиотеки, выполнявшие вначале одновременно функции и архивов, и музеев, в XIX - XX веках появились самые разнообразные информационные учреждения - телеграфные агентства, органы научно-технической информации, радио - телевизионные, видео службы,

службы информационных брокеров. Как видим, заметно *расширение сферы информационной деятельности за счет дифференциации информационных учреждений*, связанной с возросшей потребностью в социальной информации.

Последнее десятилетие (в передовых странах ранее) отмечено проникновением информационной деятельности во все сферы жизни. Информация интегрируется в стратегию бизнеса. Начинает развиваться информационный бизнес. Во многом это происходит под влиянием новых информационных технологий и развития маркетинговой концепции деятельности учреждений. Сегодня в сущности каждая фирма, банк, предприятие накапливают информационные массивы и предоставляют их как внутренним (документация), так и внешним пользователям.

Это означает, что все больше организаций удовлетворяет информационные потребности, осуществляет информационное обслуживание. Можно сказать, что происходит *массовизация информационного обслуживания*, оно становится массовым явлением.

Сказанное обуславливает особую актуальность изучения этой деятельности, её проблем и тенденций развития, в том числе и потому, что массовая деятельность требует и массовой подготовки для неё специалистов.

Изучение информационного обслуживания призвано помочь решить уже названную проблему - разрыва между накапливаемой информацией и её использованием. Среди других значимых проблем назовем проблемы, связанные с поиском разумного соотношения между: *требованием свободного доступа к информации и ограничением на допуск к информации, представляющей государственную, коммерческую тайну, конфиденциальную информацию; между индивидуализацией предоставления информации и стандартизацией её содержания, приводящей к нивелировке личности и местных культур; между универсализацией, глобализацией и дифференциацией в информационной деятельности, централизацией и децентрализацией информационных ресурсов, развитием информационного обслуживания и информационной безопасностью и ответственностью; необходимостью отбора информации и важностью её полноты для трансляции новым поколениям (проблема информационного обеспечения будущих поколений)*. Попытки подхода к некоторым из этих проблем даны в предлагаемой работе.

2. Терминосистема информационного обслуживания

Для анализа терминосистемы информационного обслуживания используем ГОСТ 7.0 - 99 “Информационно- библиотечная деятельность, библиография”, ГОСТ 7.73 - 96 “ Поиск и распространение информации”, ГОСТ 7.74 - 96 “ Информационно- поисковые языки”, “ Систематизированный толковый словарь по информатике” Ф.С.Воройского, Федеральные законы “ Об информации, информатизации и защите информации” и “ Об участии в международном информационном обмене”. Наиболее полно терминосистема информационного обслуживания представлена в ГОСТе 7.0 - 99, в нем, в отличие от других названных документов, дается определение самого термина “информационное обслуживание”.

Согласно ГОСТу 7.0-99 (раздел 3.2.2) в структуру информационного обслуживания входит библиографическое, включая справочно-библиографическое, обслуживание, и библиотечное обслуживание, в том числе внестационарное библиотечное обслуживание (18, с.4). Это означает, что в стандарте понятие “информационное обслуживание” мыслится как обобщающее по отношению к библиографическому и библиотечному обслуживанию. Именно такая трактовка информационного обслуживания отстаивалась мною в начале 1990- х годов (24, с.26). Подчеркиваю это потому, что в профессиональном сознании получила распространение точка зрения, отраженная, например, в терминологическом словаре “Библиотечное дело”(8), согласно которой библиотечное обслуживание и информационное обслуживание рассматриваются изолированно. А это разрывает на уровне сознания, а следовательно, и практики единое информационное пространство. Между тем, пользователь - один: он может обратиться и в библиотеку, и в

информационный центр, и ему должна быть предоставлена информация, независимо от её местонахождения.

Более того, мне представляется, что разработчиками *ГОСТа - 7.0 - 99* сделан только первый шаг в интеллектуальной подготовке единой информационной системы. Следующим шагом должно быть включение в эту систему архивного и музейного дела, поскольку - подчеркну еще раз - пользователю нет дела до ведомственных перегородок, ему нужна информация “здесь и сейчас”, а потребности пользователей - закон любой информационной службы. Тем более, что понятие “обслуживание” имеется в терминологиях архивоведения и музееведения (46, с.17), хотя в архивном деле чаще применяется термин “организация использования документов”(12, с.9), в музейном деле - “использование музейного собрания”(46, с.21).

Третьим шагом было бы включение в эту систему издательского и книготоргового дела, а также средств массовой информации - всей индустрии информации. Необходимо преодолеть исторически сложившиеся стереотипы, связанные с обособлением библиотечного, архивного, музейного, научно-информационного, книготоргового дела и их противостоянием, что однако не исключает учета специфики каждого вида деятельности. Замечу также в пользу преодоления стереотипов и то, что в рамках каждого учреждения реализуется библиотечное, библиографическое и архивное обслуживание, поскольку в их структуру входит библиотека и архив.

Термин “информационное обслуживание” (“обеспечение пользователей необходимой информацией, осуществляемое информационными органами и службами путем предоставления информационных услуг”) в *ГОСТе 7.0 -99* близок по смыслу термину “распространение информации”(“процесс предоставления информации, имеющейся в информационно-поисковых системах, потребителям информации”), который дан в структуре основных понятий *ГОСТа 7.73 - 96* “Поиск и распространение информации”.

Хотя в *ГОСТах* нет указания на соотношение этих понятий, мне представляется, что термин “распространение информации” уже, чем термин “информационное обслуживание”. Это вытекает из приведенного определения понятий (в первом случае - только “предоставление информации...”, во- втором - “обеспечение информацией ...путем предоставления услуг”: последнее предполагает и уточнение запроса, и поиск, и распространение, и предоставление информации). На устье понятия “распространение информации” указывает и само название *ГОСТа 7.73 - 96* “Поиск и распространение информации”, которое разделяет эти два процесса, между тем, информационное обслуживание, включает, как сказано выше, не только распространение информации, но и поиск.

В терминосистему информационного обслуживания, согласно ГОСТу 7.0-99, включены термины, которые далее представим в последовательности их проявления в ходе технологического процесса обслуживания.

“Пользователь информационного учреждения”, “ абонент библиотеки”, “читатель библиотеки” - это термины, отражающие наличие одного из субъектов обслуживания, который инициирует этот процесс (другой субъект - информационный работник, т.е. библиотекарь, архивист и т.п., к сожалению, не представлен в ГОСТе). Отметим, что в теории и практике информационной работы используются еще термины “ пользователь библиотеки” и “потребитель информации”, которых нет в названном ГОСТе. Однако понятие “ потребитель информации” определено в ГОСТе 7.73 - 96 “ Поиск и распространение информации”.

Наряду с термином “пользователь информационного учреждения”(раздел “информационное обслуживание”) в ГОСТе 7.0 - 99 еще представлен термин “пользователь информационной системы” (раздел “ Основные понятия”). Возможно, авторы стандарта хотели подчеркнуть, что пользователь информационной системы - более широкое понятие, чем пользователь информационного учреждения. Понятие “пользователь” присутствует также в законах и словаре.

Термин “пользователь” можно было бы включить и в терминосистему архивоведения, музееведения, хотя сейчас там распространены понятия “посетитель” или “ исследователь”(в архивах)

Как правило, пользователь предъявляет в информационную службу запрос, который представляет собою предмет информационного обслуживания, поскольку над ним информационные работники совершают действия, приводящие в конечном итоге к ответу, удовлетворяющему потребности пользователя . В ГОСТе 7.0 - 99 представлены термины “запрос пользователя библиотеки” и “библиографический запрос”. Последний не “ привязан” к библиотечному делу, он рассматривается как “ информационный запрос на библиографическую информацию”(18, с. 5), и поэтому может быть предъявлен в информационном органе, архиве, а также в библиотеке, и тогда его можно при необходимости заменить термином “ запрос пользователя библиотеки”. Определяя библиографический запрос через информационный запрос, ГОСТ для этого обобщающего понятия не дает дефиниции, очевидно, потому, что она имеется в ГОСТе 7. 73-96 “ Поиск и распространение информации”. Понятие “информационный запрос” включено в словарь Ф.С.Воройского.

Характер запроса определяет выбор вида информационного обслуживания. В ГОСТе 7.0 - 99 представлены такие виды обслуживания как справочно-

библиографическое (разновидность библиографического, реализуется в ответ на просьбу о библиографических сведениях), информирование (библиографическое информирование, индивидуальное, групповое, массовое информирование), информационное обеспечение (информационно-библиографическое обеспечение), которые направлены на получение пользователями информации по так называемому “постоянному информационному запросу”. К сожалению, последний термин не определен ни в ГОСТах, ни в словаре. Однако его упоминание имеется в дефиниции “избирательное распространение информации” в ГОСТе 7.3.- 96 “Поиск и распространение информации”.

Отсутствуют в этих документах и термины, обозначающие многие виды обслуживания. Классификацию информационного обслуживания по видам можно произвести по названию учреждения, осуществляющего обслуживание (например, библиотечное, архивное, музейное обслуживание), по характеру предоставляемых услуг (библиографическое, выставочное, консультационное обслуживание и др.), по используемым для производства услуг носителям информации (аудиовизуальное, электронное и т.п. обслуживание).

Продолжая анализировать названные документы, отметим наличие в них ряда терминов технологии информационного обслуживания: “информационная технология”, “библиографический поиск”, “библиографическая группировка” в ГОСТе 7.0 - 99 и “информационный поиск” - в ГОСТе 7.73 - 96, в словаре.

Определение понятия “информационная технология” имеется также в словаре и в законе “Об информации, информатизации и защите информации”, а в законе “Об участии в международном информационном обмене” применяется близкое понятие “информационные процессы”, которые являются составляющей информационной технологии. Само понятие “технология” используется как в информатике и библиотековедении, так и в музееведении и архивоведении (46, с. 17)

В ГОСТе 7.73 - 96 содержатся определения видов информационного поиска: документальный поиск, ретроспективный поиск, булевский поиск, библиографический поиск (определение несколько отличается от определения ГОСТа 7.0 - 99, в последнем оно более широкое, что мне представляется правильным; этот термин в близком данному стандарту значении имеется и в словаре), автоматизированный информационный поиск и его разновидности - автоматизированный документальный поиск,

диалоговый поиск, пакетный поиск, поиск на естественном языке, полнотекстовый поиск, в словаре называется еще двоичный поиск, координатный поиск.

В ГОСТе 7.73 - 96 приведены также показатели оценки эффективности (по моему мнению, качества) поиска: релевантность, пертинентность, коэффициент полноты, коэффициент точности, поисковый шум, коэффициент ложной выдачи, коэффициент шума, коэффициент молчания (20, с.7-8).

Еще одна технологическая операция, имеющая общий характер для всех видов обслуживания - “идентификация” представлена в разделе “информационная технология” ГОСТа 7.0 -99 и в словаре. Думается, что следовало бы в ГОСТе назвать и такую общую операцию как декодирование (она указана в словаре): если при каталогизации и систематизации происходит кодирование информации, то при обслуживании - декодирование.

Названные элементы технологического процесса характерны для информационного обслуживания, независимо от того, где оно совершается - в библиотеке, архиве, музее, службе научно-технической информации, книжном магазине, и типичны для выполнения любых видов предоставляемых услуг, за исключением, пожалуй, учебно-консультационных.

Обратим внимание на то, что в разделе “Информационное обслуживание” ГОСТа 7.0 - 99 представлен также результат этой деятельности - услуги: “информационная услуга”, “библиотечная услуга”, “библиографическая услуга”, “ библиографическая справка”, “ фактографическая справка”. Конечно, это далеко не полный перечень информационных услуг. Понятие “информационная услуга” имеется также в законе “ Об участии в международном информационном обмене”.

В ГОСТе 7.0 - 99 услуги выделены по институциональному признаку: предоставляемые службой информации, библиотекой, библиографическим учреждением. В то же время упомянут один вид услуг по видовому признаку (фактографическая).

Отражены в стандартах и некоторые организационные формы обслуживания. В ГОСТе 7.0 - 99 в разделе “ Информационное обслуживание” представлены такие формы как “библиотечный абонемент”, “ заочный библиотечный абонемент”; в разделе “ Организация информационных систем и ресурсов” - “межбиблиотечный абонемент”, “библиотечный читальный зал”. Правильнее было бы либо не указывать определение “библиотечный” по отношению к читальному залу, поскольку такие залы существуют и в архивах, и в службах научно- технической информации, либо назвать все виды читальных залов. В разделе “Организация

информационных систем и ресурсов” ГОСТа 7.0 - 99 представлены такие организационные формы обслуживания как “фонотека”, “ фильмотека”, “ фототека”, “ видеотека” (возникшие в течение XX в.).

Новые формы организации обслуживания определены в ГОСТе 7. 73 - 96: служба экспресс - информации, служба сигнальной информации, служба избирательного распространения информации (ИРИ), служба текущих оглавлений, служба реферирования, служба обзоров. Названа в этом ГОСТе и служба выдачи документов, однако из определения не понятно, что имеется в виду - выдача в помещении информационного учреждения или вне его, ручная выдача или автоматизированная.

В терминосистеме информационного обслуживания , если иметь в виду названные ГОСТы, отсутствуют понятия, связанные с информационной средой, общением в сфере информации и ряд других. В определенной мере этот недостаток компенсирует федеральный закон “ Об участии в международном информационном обмене”, где представлено понятие “информационная сфера (среда). Следует отметить, что в этом законе и федеральном законе “Об информации, информатизации и защите информации” определены еще ряд терминов, которые не представлены в ГОСТах, но значимы для информационного обслуживания : информационные процессы, информация о гражданах (персональные данные), конфиденциальная информация, собственник (информации), потребитель.

владелец документированной информации, информационных ресурсов, информационных продуктов и (или) средств международного информационного обмена, международный информационный обмен, средства международного информационного обмена, информационная безопасность.

Как это ни странно, ни в ГОСТах, ни в законах, ни в словаре нет определения понятия “информационная деятельность”. Во введении данной работы была приведена дефиниция этого понятия по книге “ Информационное пространство новых независимых государств”(28, с.27).

Думается, что отсутствие в ГОСТах некоторых терминов - отражение, с одной стороны, того обстоятельства, что эти термины не получили широкого распространения (а стандарт фиксирует лишь устоявшиеся термины), с другой стороны - свидетельство слабой разработанности теории информационной деятельности, в том числе информационного обслуживания.

Существенным шагом в теоретическом осмыслении этой деятельности была бы разработка нового ГОСТа , в котором в рамках терминосистемы информационного обслуживания были бы отражены термины как научно -

информационного, библиотечного дела, библиографии, так и архивного, музейного, книготоргового, издательского дела.

3. Информационное обслуживание как феномен культуры

В печати нередко противопоставляются понятия “информация” и “культура”. Обычно это противопоставление проходит на ценностном уровне: информация - нечто формальное, культура - содержательное. Представляется, что такой подход не соответствует смыслу этих понятий.

Существует множество определений культуры. Обычно её рассматривают как “совокупность достижений человечества в производственном, общественном и умственном отношении” (51, с.268). При таком понимании культуры в неё входят и информационные ресурсы, которые являются одним из результатов культурного развития, и информационные службы, и сама информационная деятельность, в том числе информационное обслуживание.

Но приведенная дефиниция не раскрывает смысла информационной деятельности в культуре. Поэтому мне кажется более эвристичным один из подходов к культуре, изложенный в статье философа В.С.Степина, который рассматривает культуру “как систему информационных кодов, закрепляющих исторически накапливаемый социальный опыт”.. (61, с. 63). Автор показывает, что “с точки зрения теории систем, сложные исторически развивающиеся органические целостности должны внутри себя содержать

особые информационные структуры, обеспечивающие управление системой, её саморегуляцию... Наряду с биологическим, генетическим кодом, который закрепляет и передает от поколения к поколению биологические программы, у человека существует еще одна кодирующая система - социокод, посредством которого передается от человека к человеку, от поколения к поколению развивающийся массив социального опыта ... Условием хранения и трансляции этого опыта является его фиксация в особой знаковой форме” (61, с.63).

В.С.Степин называет множество разных знаковых структур,” закрепляющих и передающих социальный опыт”: “функционирование субъектов поведения, общения и деятельности в качестве семиотических систем, когда их действия и поступки становятся образцами для других”; символика человеческого тела, структура языка естественного и искусственных; знаковые структуры, возникающие в ходе функционирования предметов, созданных человеком и др. Он показывает, что в ходе развития культуры, выработки новых смыслов и значений возникает необходимость новых способов “фрагментации и объединения накопленного опыта” и соответственно разработки “новых типов кодирования”.

Применяя сказанное к предмету данного исследования, можно сделать вывод, что в культуре как системе информационных кодов на определенном этапе развития стали уже недостаточны названные выше знаковые структуры для хранения и передачи социального опыта. С появлением письменности, как особой формы кодирования, возникла новая возможность хранить и транслировать социальный опыт, которая была реализована в специально созданном для этой цели учреждении - библиотеке. По мере возрастающих потребностей культуры во все более эффективных системах хранения и трансляции опыта возникали новые информационные учреждения, обеспечивающие названные функции - центры научной и технической информации, радио - телевизионные, видео службы и др. Одновременно старейшие информационные учреждения - библиотеки, архивы, музеи - совершенствовали свои возможности.

В системе информационных кодов культуры *информационные учреждения* можно представить как своеобразные *информационные узлы (накопители)*.

Если рассматривать культуру как систему создания, хранения, распространения и потребления культурных ценностей, то можно проследить значимую роль в этих процессах информационных учреждений.

Прежде всего необходимо подчеркнуть *культурохранительную функцию* этих учреждений в рамках института социальной памяти. Разные

информационные учреждения хранят и распространяют разные культурные ценности: книги, картины, алгоритмы, кинофильмы и др. Общее представление об этом дает программа “ Культура России”. Существенную роль в сохранении народной культуры, традиций , обрядов, национального языка, региональных особенностей играют библиотеки, музеи. Они помогают не только сохранить,но и одновременно сделать доступными для большинства людей (т.е. обеспечить преемственность культуры) наиболее значимые образцы культурного наследия. С использованием новых информационных технологий возрастает возможность одновременно решить обе задачи - обеспечить сохранность и распространение ценностей культуры.

Сохранение созданного культурой связано с решением таких важнейших проблем как необходимость увеличения площадей для хранения, поддержание разрушающихся носителей информации, сохранность фондов.

Вместе с тем, выборочное хранение требует решения вопроса о критериях отбора, о возможности предугадать людьми сегодняшнего дня потребностей пользователей будущего. Все-таки скорее всего задача культуры - сохранить по возможности все, чтобы люди в будущем сами определили, что им необходимо, а информационные службы должны решить эту задачу организационно и технологически. При этом, очевидно, необходимо комплексно использовать все возможности : создание новых “ вечных” и укрепление старых носителей для хранения информации, использование миниатюрных и компактных носителей информации, развитие современных информационных технологий, строительство новых зданий библиотек, архивов, информационных центров, координация и кооперирование усилий всех информационных учреждений в рамках распределенного фонда .

Значима для культуры и трансляционная функция информационных учреждений, осуществляемая через информационное обслуживание. Она обеспечивает преемственность культурного наследия , доступность его потребителям.

Пользователь информационной службы, знакомящийся с её фондами, базами данных, может получить представление о верованиях и предпочтениях людей в разные исторические периоды, о их моральных и правовых нормах, мифологических, литературных и художественных образах и других культурных образцах. В процессе информационного обслуживания (в ходе предоставления документов, экспозиционной деятельности, встреч с деятелями науки и культуры и т.п.) происходит *актуализация документов, фактов, произведений искусства* прошлых лет в соответствии с потребностями современных пользователей. Преемственность культурных образцов осуществляется и через средовые элементы - оформление

помещения, оборудование, технические средства, технологию, организацию. Информационное обслуживание содействует трансляции в пространстве и времени социальных, эстетических, идеологических, религиозных, технологических и других культурных образцов, способствуя включению их в современную производственную, учебную, самообразовательную, управленческую и другую деятельность людей.

В процессе информационного обслуживания передаются также образцы информационной культуры: способы работы с документами, поиска информации, организации картотек, баз данных, представления о ценности документов и т.п.

Транслируя культурные образцы, информационное обслуживание способствует выравниванию культурных потенциалов людей из разных социальных групп, а следовательно, стабилизации общества.

Информационные службы получают продукцию издательств, других организаций, потребляют её (тем самым содействуя развитию этих учреждений), они также используют для своего функционирования технические средства, оборудование, здания, которые созданы в ходе социокультурной деятельности людей.

Посредством своих ориентирующих услуг (консультаций, экскурсий, предоставления каталогов и др.) информационные учреждения способствуют более успешному потреблению культуры пользователями, стимулируют чтение, потребление информации, и тем самым одновременно влияют не только на потребление, но и создание и культурных ценностей.

Особо хотелось бы отметить *созидательную функцию* информационных учреждений в культуре.

Они осуществляют аналитико - синтетическую переработку информации (согласно ГОСТу 7.0 - 99, это преобразование документов в процессе их анализа и извлечения необходимой информации, а также оценка, сопоставление, обобщение и представление информации в виде соответствующем запросу - 18, с.4). В результате этого создаются новые продукты культуры: каталоги, другие библиографические пособия, экспозиции, аналитические справки и и т.д. Кроме того, информационные учреждения подготавливают научные и методические материалы (монографии, статьи, рекомендации, консультации и т.п.), что также является вкладом информационных структур в создание культурных ценностей.

Это продукты информационной культуры. В этой связи хотелось бы дать следующее толкование понятия “информационная культура”. Его следует рассматривать не только с точки зрения знаний, умений и навыков, связанных с чтением (культура чтения), поиском и

потреблением информации, но и как совокупность знаний, норм, правил, ценностей, технологий, созданных людьми в процессе производства и распространения информационных продуктов, и отражающих определенный уровень развития информационной деятельности и культуры.

Созидательная функция информационных учреждений в ходе исторического развития расширяется. Сегодня, в условиях применения новых технологий, усиливается аналитическая деятельность этих учреждений, появляются новые разновидности продуктов, все более сложных, интеллектуально-информационных: таких как аналитические обзоры, конъюнктурные исследования, гипертекстовые базы данных и др.

Предоставляя продукты своей деятельности пользователям для решения их научных, производственных, культурно - творческих и других задач, информационные учреждения тем самым способствуют развитию соответствующих сфер деятельности.

Существенным показателем принадлежности информационной деятельности и, в частности, информационного обслуживания, к культуре является символический характер этой деятельности (культура, по концепции Э. Кассирера, Юнга и ряда других авторов, представляет собою мир символов).

К сожалению, о символике информационного обслуживания практически нет публикаций.

Знак и символ - основополагающие понятия информационной деятельности. Понятие “ знак” трактуется в ГОСТе 7.0 - 99 “как материальный предмет (явление, событие), который выступает в процессе коммуникации как представитель другого предмета, свойства или отношения и используются для передачи, переработки и хранения информации”(18, с.1).

Понятие “ символ” - элемент согласованного набора материальных предметов, используемых для представления знаков”(18, с.1).

Объемнее это понятие выражено в “Краткой философской энциклопедии”: “символ - отличительный знак...образ, воплощающий какую -либо идею; видимое, реже слышимое образование, которому определенная группа людей придает особый смысл, не связанный с сущностью образования”(38, с.413). Смысл символа доступен только посвященным в значение символа.

Информационное обслуживание (как и информационная деятельность в целом) практически представляет собой процесс знаково-символьного преобразования.

Анализ этого начнем с предъявления пользователем запроса в информационную службу. Запрос представлен на естественном или искусственном языке (а язык, как трактует его ГОСТ 7.0 - 99 - “ система

знаков, обеспечивающая коммуникацию и включающая набор знаков(словарь) и правил их употребления и интерпретации(грамматика).”(18, с.2).

Далее представим обобщенную схему действия информационного работника. Он (с помощью пользователя или без неё) переводит систему знаков запроса в систему знаков информационной службы (т.е в нужную для поиска классификационную систему, принятую в данном учреждении), причем возможно неоднократное преобразование; после этого поисковый образ запроса (представляющий собой систему знаков) идентифицируется с поисковым образом документа (тоже включающий систему знаков), и в случае их совпадения пользователь получает необходимую информацию.

Часто сам пользователь ищет информацию. В этом случае ему помогает метаинформация (т.е информация об информации) - это система знаков и символов, содействующих доступу к информационным фондам, ориентированию в информации и созданию благоприятной среды.

По характеру средств и способов создания символов в информационной деятельности представляется возможным выделить три их группы.

Символы могут быть выражены архитектурой или дизайном, их цель может воплощать идею организации. Например, в РГБ парадная лестница, открывающая анфиладу комнат, символизирует путь к вершинам знаний, перспективу познания. Вторая группа символов - пиктограммы, в т.ч. знаки обслуживания (логотипы учреждения), указатели, условные обозначения отделов (например, знак вопроса - справочная служба) и др. Третья группа символов - шифры на документах, разделителях, на стеллажах и т.п.

Лексика языка символов информационной службы довольно разнообразна. В логотипе - изображение здания или предмета, отражающего содержание информации, собираемой информационной службой (шестеренка, тепловоз, колосья, ЭВМ и др.). Иногда эти же символы используются для выражения содержания информации на стеллажах, выставках, музейных экспозициях. В интерьере информационных служб встречаются мотивы национального флага, герба. На книгах иногда представлены экслибрисы.

Совокупность знаков и символов позволяет организовать документную информацию (по ГОСТу 7.0 -99 - это информация, содержащаяся в документах - 18,с.3. Заметим, что в законе “Об информации, информатизации и защите информации” используется термин “ документированная информация” - 49). Благодаря этому, она становится более доступной пользователям. Язык знаков и символов (вместе с естественным языком) служит ориентации пользователей в информационной среде, содействует коммуникационному процессу.

Информационная технология строится в сущности на кодировании и декодировании информации, переводе её с одного языка на другой.

Комплектатор осуществляет преобразование языка информационных потребностей пользователей в язык содержания заказываемых документов. Каталогизатор переводит язык содержания документов на информационно - поисковый язык классификационных индексов или предметных рубрик и библиографической записи. Специалист по обслуживанию пользователей преобразует естественный язык информационного запроса в язык библиографической записи и классификационных индексов, затем идентифицирует их с соответствующими элементами информационно-поисковой системы (в справочно-поисковом аппарате и фонде), далее содержание найденного документа идентифицируется с реальным запросом пользователя. Разрабатывая библиографический указатель, библиограф преобразует язык содержания документов в язык библиографических записей, которые группирует (для этого продумывается язык группировки) в соответствии с возможными информационными потребностями пользователей (язык информационных потребностей и запросов). На уровне модели эти преобразования могут быть представлены как перевод языка информационных запросов пользователей на язык содержания текстов и наоборот.

Для осуществления этих преобразований в информационной технологии применяются разные информационно - поисковые языки (УДК, ББК, классификация Дьюи, Рубрикатор ГСНТИ, языки ключевых слов, архивные классификации, многочисленные ситуационные языки группировки библиографических записей или фактов и т.д.). При компьютерной технологии преобразования одного языка в другой во многих случаях осуществляются программными средствами. Однако это не снимает саму проблему лингвистического обеспечения информационной технологии.

Наряду с языками преобразования информации, служащими организации доступа к отдельным документам, фактам, в информационных службах имеют место языки ориентации пользователей, обеспечивающие доступ к средовым объектам (отдельным помещениям, разделам фонда, техническим средствам и т.п.). Это языки рекламы, цвета, освещения, озеленения, размещения оборудования и технических средств, архитектурных решений здания, интерьера помещений.

Самый древний информационный центр - библиотека - в сознании людей всегда имел символические значения, ассоциировался с образом храма, Вселенной (Н.А.Рубакин), рая (Борхес) и др.

Один из дворцов Ашшурбанипала в Ниневии, в котором размещалась библиотека, назывался "Дом наставлений и советов". На входе в крупное книгохранилище Рамсеса II близ Фив была надпись "Аптека для души". Первый этаж двухэтажной библиотеки в г. Эфесе был украшен четырьмя женскими фигурами, олицетворявшими Мудрость, Судьбу, Знание, Добродетель. В XV-XI вв. библиотека ассоциируется с просветительской деятельностью: характерна в этой связи надпись над входом в Румянцевский зал Московского Публичного и Румянцевского музеев - "На благое просвещение".

Какими символами обозначил бы современный человек библиотеку, архив, музей и любую другую информационную службу? Думается, что скорее всего он бы выбрал понятия "знание", "информация".

Как свидетельствуют социологические исследования, запросы современного пользователя в основном носят деловой характер, он хочет получить информацию, знания, которые должны помочь ему в учебе, в поиске работы, в получении квалификации, в научной работе и даже в развлечении. При этом современный пользователь требует получения информации в соответствии с известным рекламным слоганом "здесь и сейчас". Поэтому современный символ информационной службы мог бы звучать так: "информацию, знания - здесь и сейчас".

Этот символ не исключает прежних. Информация, знания могут содействовать просвещению, мудрости, добродетели, наставлять, советовать, влиять на судьбу.

Вместе с тем, новый символ отражает новую культуру - массовую (не случайно в нем использован рекламный слоган). Эту культуру П.С.Гуревич, интерпретируя О. Шпенглера и Ф. Ницше, соотносит с цивилизацией, в которую, "умирая, культура перерождается"(22, с.221). При этом подчеркивается не природная и не духовная, а машинная основа цивилизации (22, с.224), её ориентация на равенство, демократизм (22, с.221).

С этой точки зрения древние библиотеки, архивы, музеи - это культура, а публичные библиотеки, доступные широким слоям населения, многочисленные краеведческие музеи, в которых эта культура начинает тиражироваться и, тем более, современные информационные центры - учреждения цивилизации. Мне представляется более близким подход, согласно которому цивилизация не противопоставляется культуре, а рассматривается как тип общества, характеризующийся своим типом культуры (61, с.71). Современная цивилизация при всех её социальных, этических, экологических и других проблемах отличается ростом аудиовизуальной и информационной культуры, высоким уровнем

информационной деятельности, переживающей подъем, новое качество, связанное прежде всего с внедрением новейших информационных технологий.

4. Ценности и этика информационного обслуживания.

Еще одним аспектом информационного обслуживания, позволяющим говорить о нем как о сфере культуры, является **система его ценностей**. “ По мнению П.С. Гуревича, “именно ценности превращают части действительности в объекты культуры и выделяют тем самым их из природы”. (22, с.114)

“ Ценности упорядочивают действительность... Они соотносятся не с истиной, а с представлением об идеале, желаемом, нормативном” (22, с.117). Характерные представления об идеале, других ценностях, имеются у каждой культуры, общества, государства, профессии, личности, существуют и

общечеловеческие ценности, которые ориентированы, прежде всего, на сохранение человеческого рода .

Любой социальный институт, в том числе информационный, опираясь на ценности более общего порядка, создает профессиональные ценности. Последние *отражают смыслы профессии*.

В каком направлении формировались *профессиональные ценности информационной деятельности, в частности, информационного обслуживания?* На мой взгляд, как и любой другой деятельности, - в двух направлениях : в связи с объектами (элементами) этой деятельности и её функциями.

Значимым объектом информационного обслуживания является *информация, включенная в информационные ресурсы*. Информация признается ценностью культуры и одновременно ценностью в системе информационного обслуживания. Но понятие “ информация” - относительно новое. Между тем, в течение тысячелетий в лексиконе информационных учреждений - библиотек, музеев, книготорговли существует объект деятельности этих служб, который вызывает восхищение, многократно исследуется. Это - *книга*. Она и сейчас, в век информации, остается ценностью. Ценностями для информационных работников являются и *другие объекты хранения* в их фондах. И сами *фонды, коллекции*, которые они создают, являются профессиональной ценностью.

В процессе информационной деятельности её объекты подвергаются определенной трансформации, реальной или виртуальной - систематизации, хранению, предоставлению пользователям и др. Для специалистов эти *функции по отношению к объекту - хранение, обеспечение сохранности, систематизация* и др., умение их выполнять приобретает определенную значимость, они также становятся профессиональными ценностями.

Стремление сохранить книгу, картину и др., тем самым обеспечить преемственность культуры, высоко ценилось и ценится в профессиональной информационной среде. Это находило, например, отражение в назидании читателям, правилах пользования библиотекой. Так, при раскопках Ниневии были найдены тексты следующего содержания: “ Того, кто посмеет унести эти таблицы... пускай покарает своим гневом Ашшур и Белит, а имя его и его наследников навсегда будет предано забвению в этой стране”. “ Похитившего писание пусть бог Эя похитит; по велению Набу, обитающего в Эзиде, да не будет у него отпрысков и потомков... Писание мое не уноси, библиотеку не растаскивай” (17, с.14.). В средние века в библиотеке Студийского монастыря (Византия) в правилах пользования было написано: “ Кто же умедлит возвратить книгу, да подвернется епитимии” (17, с.82).

Хранение книг, прочих культурных объектов зачастую вступает в противоречие с другой профессиональной ценностью - функцией - их *предоставлением пользователям*, т.е.обслуживанием.

При этом, если отношение к хранению книги, информации в процессе исторического развития практически не изменилось, то взгляд на предоставление документов, художественных ценностей в профессиональном сознании претерпел изменение. В древности и средние века предоставление, например, книг ограничивалось. Причины этого - материальные, социальные и идеологические: высокая стоимость переписки книг и сырья, из которого они изготовлялись; неграмотность и бедность значительной части населения и поэтому не востребованность книг; опасение распространения “вредных” книг.

Развитие и усложнение социально- экономической жизни, требовавшей большей образованности и знаний от человека, распространение книгопечатания, идеалы просветительства, ориентированные на образование и воспитание широких слоев населения , новые правовые нормы (Билль о правах в Англии - 1689 г. , США - 1776 г. и Франции - 1789 г.), провозгласившие неотъемлемое право людей на свободу, собственность, безопасность, сопротивление угнетению, изменили отношение к личности, и следовательно к обслуживанию её книгой, музейными предметами. Например, в работе “ Книга и библиотека” Л.Б.Хавкина писала: “ нет ничего бесполезнее неиспользованной книги”, “ все для читателя”(65).

Поскольку *личность стала ценностью, то и её обслуживание приобрело большую значимость, ценность* . Согласно новым взглядам основные информационные учреждения того периода - библиотеки, музеи, архивы - характеризовались как просветительные учреждения, несущие знания. Так, читателю библиотеки должны были гарантироваться равные права на обслуживание, которые могли быть обеспечены развитием сети библиотек и их приближенностью к населению (радиус действия библиотеки 1,5 версты - 15, с. 153), бесплатностью обслуживания, открытием в удобное для читателей время. Важнейшей специфической ценностью стало *выполнение запроса пользователя, недопущение отказа*.

Вместе с тем библиотекам предписывалось целенаправленно влиять на выбор книг, что ограничивало возможности личности реализовать свободу в получении необходимых знаний. О том, как в угоду воспитательным принципам ограничивалась свобода выбора книг в одной из библиотек Испании конца XIX в. с иронией писал писатель П.Салинас: “ Если же вас охватило искушение извлечь какой-нибудь роман Бальзака, Достоевского,

Диккенса, то служащий с внушительным, цензорским видом - глаза и голос полны упрека - изрекал священную формулу: “ Романы не выдаются”(56).

В нашей стране ограничение доступа к информации в библиотеках по воспитательным или идеологическим мотивам обосновывалось в теории руководства чтением, которое рассматривалось как “педагогическое воздействие на содержание и характер чтения “ (8, с.105) и в сущности предоставляло библиотекарю право по собственному усмотрению определять целесообразность чтения абонентом той или иной книги; в настоящее время руководство чтением используется преимущественно в детских библиотеках. Музейная педагогика тоже многие годы находилась под влиянием идеологических догм.

Значительная ломка ценностных ориентаций происходит в последние десятилетия, и это отражается на ценностях информационного обслуживания. *Важнейшей ценностью становится свобода доступа к информации, свобода её выбора человеком*(см. след. раздел). Эта ценность нашла отражение в соответствующих правовых актах. Можно даже сказать, что эта ценность стала *идеалом* , высшей целью информационного обслуживания.

В профессиональном сознании как ценность стала восприниматься *информационная культура* (о чем свидетельствуют, в частности, систематически проводящиеся научные конференции в Краснодаре, посвященные этому вопросу). Представляется, что информационная культура должна стать важнейшей составляющей культуры информационного общества.

Наряду с названными профессиональными ценностями, отражающими смыслы профессии, ценностью для информационных работников могут стать конкретное информационное учреждение, здание, передовые технологии, методы, технические средства, сама профессия информационного работника, а также определенные события, важные для данного информационного учреждения. Ценности - методы (способы), ценности - технологии обычно закреплены в инструкциях. Некоторые элементы профессионального поведения информационных работников освящены *традицией*, как особого вида ценностью.

При рассмотрении ценностей нельзя не упомянуть проблему *оценки информации*, которая осуществляется в процессе сбора, вторичного отбора информации, её библиографирования, экспонирования и т.п. На эти оценки большое влияние оказывают ценности социума, ценности конкретного информационного учреждения и непосредственного исполнителя - информационного работника (см.также след.раздел).

Информационные работники стремятся распространить свои ценности в обществе, содействуя тому, чтобы оно разделяло эти ценности. Характерны в этом отношении усилия, пока не очень успешные, внедрить в общественное сознание информационную культуру.

Профессиональные ценности образуются в ходе профессиональной деятельности и транслируются в процессе профессионального образования.

Ценности информационного обслуживания, отражающие смыслы профессии, лежат в основе информационной этики, вернее **этики информационного работника**.

Понятие "этика" определяется как "одна из форм идеологии - учение о морали, её развитии, принципах, нормах, и роли в обществе", а также как "совокупность норм поведения, мораль какой-нибудь общественной группы, профессии" (51, с.791). Именно второе значение понятия "этика" используется в этом разделе.

Профессиональная этика информационного работника реализуется в ходе общения, следовательно, прежде всего в процессе информационного обслуживания.

В основе профессиональной морали, в том числе и информационного работника, лежат общечеловеческие нормы, которые дополняются специфическими профессиональными нормами. Среди общих норм - такие как отношение к другому человеку как к самому себе и вытекающая отсюда ответственность.

Известный философ и теолог XX в. Ганс Йонас в своей работе "Принцип ответственности, опыт этики для технологической цивилизации" обращает внимание на то, что в прошлом "благо или зло, составлявшие предмет забот деятельности, находились в непосредственной близости от действия - в самой практике или в ближайшем от неё удалении и не представляли собой объекта отдаленного планирования. Эта приближенность целей касается как времени, так и пространства" (31, с.10). "Никогда прежде, - пишет он далее, - общественная жизнь не имела дела с вопросами такой объемности и столь отдаленными предвосхищениями" (31, с.16). "Новый императив говорит... о том, что мы вправе рисковать собственной жизнью, но не жизнью человечества..., у нас нет права избирать небытие будущих поколений для того, чтобы могло существовать поколение нынешнее, или хотя бы даже рисковать их бытием для нынешнего" (31, с.18)

Для информационного обслуживания тоже характерна приближенность целей (информационный работник должен выполнить запрос пользователя, обратившегося в информационную службу в данный момент). Однако наряду с этим информационная деятельность всегда рассматривалась в широком

контексте и была ориентирована на будущее и весьма отдаленное (об этом также говорится в последнем разделе книги).

Поэтому проблема *ответственности* как ближайшей, так и связанной с будущим - важная в профессиональной информационной этике. Сейчас это ответственность за обеспечение свободного доступа к информации, за точность, полноту её предоставления, и в то же время за сохранение источников информации, чтобы они могли использоваться не только настоящим, но и будущими поколениями. Это ответственность за внимание к потребностям пользователей, за качество предоставляемых услуг, комфортность информационной среды.

С одной стороны, информационный работник ответственен перед каждым конкретным пользователем настоящего и будущими пользователями как представитель социокультурного института, который призван выполнять определенные потребности пользователей и не обмануть их ожидания. С другой стороны, информационный работник ответственен перед пользователями как личность и специалист. И в том, и в другом качестве перед ним стоят этические задачи, которые он решает, исходя из своих этических установок, представлений о совести, *личной ответственности*.

В реальной практике информационный работник часто оказывается в противоречивой этической ситуации, например, между долгом обеспечить свободный доступ к книге, картине и т.п. и необходимостью их сохранности. Это в сущности противоречие между ответственностью перед конкретным настоящим пользователем и ответственностью перед будущими поколениями, которые не смогут ознакомиться с культурными ценностями, если они будут утеряны. Противоречие это, как отмечалось, заложено в функциях информационного учреждения.

Возможны и другие этические коллизии. Например, в ситуации, когда правила пользования информационной службой предусматривают плату через час работы пользователя в Интернет. Информационный работник при отсутствии очереди может разрешить пользователю еще поработать бесплатно, а может не разрешить. Это будет зависеть от того, как для себя информационный работник решит противоречие между сочувствием к материальному положению пользователя (ценность - пользователь) и ответственностью перед информационной службой в части её материальных проблем, а также возможной прибавкой к зарплате за платные услуги (ценность - материальные блага). Примеры можно продолжить: разрешить читателю войти в хранилище и выбрать самому книги или нет, обслужить читателя, если он задержал книги или наказать, отложить книги в книжном магазине для постоянного покупателя или сразу продать, раскрыть руководителям конкретного сотрудника, родителям детей или другим лицам тайну чтения, характера взятой информации в связи с особыми обстоятельствами или нет, выдавать информацию, связанную с

экстремистскими организациями или нет, и т.п. Подобные противоречия, как правило решает сам информационный работник, руководствуясь, с одной стороны, общечеловеческой, профессиональной, с другой - индивидуальной моралью, определяемой его убеждениями, мотивами, ценностными ориентациями, идеалами, самооценкой и др.

В выборе поведения информационному работнику может помочь знание законов, в которые заложены некоторые профессиональные нормы, например, требование свободного доступа к информации.

Нормы профессиональной этики могут быть представлены в кодексе профессиональной этики (имеются кодексы этики информационного работника, библиотекаря, журналиста и др.), но чаще моральные нормы передаются устно в коллективе (причем, в каждом коллективе нормы имеют свои особенности, связанные с нравственным климатом в этой группе).

Эти нормы содействуют оптимизации отношений между руководителями и подчиненными, между самими информационными работниками, между информационными работниками и пользователями, между информационной службой и органами власти, другими внешними структурами (фирмами, организациями).

Основные этические требования к информационным работникам, которые изложены в современных документах, можно сформулировать следующим образом: признание и обеспечение свободы доступа пользователей к информации, конфиденциальности информации о пользователе, честность в диалоге с ним, готовность помочь пользователям, ответственность в выполнении их запросов, доброжелательность, вежливость.

В связи с формированием экологической этики некоторые её нормы должны быть включены в круг этических норм информационного работника, в частности, требование создания безопасных (в том числе психологически) условий для поиска информации и работы с ней, организации комфортной информационной среды.

Информационному работнику в общении может помочь знание *профессионального этикета* как совокупности правил поведения в профессии. Правила этикета не заменяют этичность поведения, они являются внешней формой их проявления. Знание этикета важно как в обычных, так и в конфликтных ситуациях, т.к. позволяет реагировать автоматически, а не подыскивать форму поведения. Для формирования навыков этикета среди информационных работников проводятся специальные тренинги.

5. Информационное обслуживание - система доступа к информации

Доступность информации - не только ценность информационной деятельности, она признана одной из важнейших ценностей современной цивилизации. Эта ценность отражена в законодательстве многих стран, в том числе России.

Важнейшим положением Закона РФ “ Об информации, информатизации и защите информации” (так же, как и Закона РФ “ О библиотечном деле” и ряда других) является обеспечение одного из существенных конституционных прав граждан - свободы доступа к информации, которая во всем мире признается открытой и которая не представляет государственной или коммерческой тайны. Это относится прежде всего к информации, находящейся в государственных информационных ресурсах. Они признаются открытыми и общедоступными. Становится доступной информация о законодательных и других нормативных актах, о чрезвычайных ситуациях, о деятельности органов государственной власти и местного самоуправления, а также экологическая, демографическая информация и т.д., которую властные структуры обязаны предоставлять бесплатно. Бесплатность государственных информационных ресурсов обеспечивает право на информацию социально незащищенных слоев населения, содействуя получению ими образования, и тем самым смягчению социальных противоречий.

Непосредственно о доступности информации говорит глава 3 "Пользование информационными ресурсами": статья 12 "Реализация права на доступ к информации из информационных ресурсов", статья 13 "Гарантии предоставления информации", статья 14 "Доступ граждан к информации”.

Предоставляя право на свободу информации, закон определяет юридические нормы защиты информации, что обеспечивается требованием государственной регистрации информационных ресурсов и систем, упорядочением деятельности служб сертификации и лицензирования, установлением порядка отнесения информации к различным категориям доступа: открытая информация, информация, представляющая государственную тайну, конфиденциальная информация о частной жизни граждан, использование которой не допускается.

Рассматриваются и другие вопросы использования информации, например, то, что “информация, полученная на законных основаниях из государственных ресурсов гражданами и организациями может быть использована ими для создания производной информации в целях её коммерческого распространения с обязательной ссылкой на источник

информации. Источником прибыли в этом случае является результат вложенного труда и средств при создании производной информации, но не исходная информация, полученная из государственных ресурсов.”(49)

Собственно в законе отражено реально существующее противоречие между необходимостью свободы доступа к информации и её защиты, ограничения использования в определенных случаях.

Эта антиномия воспроизводится на протяжении всей истории человечества. Некоторые ситуации, обусловленные этим, характерные преграды, стоящие на пути свободы доступа к информации будут рассмотрены в этом разделе.

Художественное произведение, если оно талантливо, дает срез жизни в его целостности, поэтому способно высветить проблемы, показать которые автор, может быть, и не ставил себе целью. Так и в романе Умберто Эко "Имя розы" в контексте средневековой жизни монастыря возникают и события собственно библиотеки, её судьбы, значимости.

Одна из выдвинутых в этой книге библиотечных проблем - доступ к фондам библиотеки (то что мы сегодня называем доступность информации и в более широком плане - доступность культуры), вторая - "личность в библиотеке.”

Автор видит важнейшую причину гибели монастырской библиотеки в её недоступности для желающих ею пользоваться. У.Эко пишет: “ Библиотека была приговорена с первой минуты в силу самой своей непроницаемости, таинственности, обороняющей её столько лет, в силу крайней затрудненности доступа к хранилищу”(Иностранная литература. 1988. №10. С.84). Эту непроницаемость создавал человек, который всеми средствами (вплоть до убийства)старался скрыть от любого вторую книгу Аристотеля, поскольку считал позицию её автора неправильной и способной отрицательно повлиять на молодых монахов. В этой коллизии проявилась многовековая проблема, связанная с информацией - *проблема её ценностной идентификации*. Исходя из ценностных установок личности, социального института, государства, одни книги, документы признаются полезными, другие - вредными для пользователя и на этом основании одни пропагандируются, предоставляются, другие изымаются, уничтожаются или просто не допускаются для использования.

История знает немало примеров ограничения доступа к книгам, информации. Так, китайский император Цинь Шихуанди, объединивший Китай в 221 г.до н.э., распорядился сжечь все книги за исключением трудов по истории династии Цинь и справочников по медицине, гаданию и сельскому хозяйству. Пропали многочисленные памятники литературы предшествующих эпох. Но кое - что удалось с риском для жизни спасти в

тайниках и пещерах. (6,с.25). Знал преследование книг и их авторов Рим. В годы правления императора Тиберия (14 г. до н. э. - 37 г. н. э.) был осужден историк Кремуций Корд за то, что преклонялся перед последними защитниками Республики Брутом и Кассием. До него другой историк, книги которого были сожжены по велению Сената, не смог пережить их истребления и покончил жизнь самоубийством (6, с.31).

Одна из причин того, что многие книги не дошли из древности до наших дней связана с их уничтожением из-за неудобства изложенной в них версии истории для правителей или определенных общественных групп.

Но и в новой истории было немало примеров изъятия книг, информации из общественного пользования по идеологическим мотивам. Это и варварское сожжение книг нацистами, и “цивилизованное” удаление их в спецхраны в России. Были случаи временного запрета на некоторые книги в отдельных штатах США и ряде западных стран (например, “Гроздь гнева” Джона Стейнбека, “1984 год” Джорджа Оруэла, ряд романов Эрнста Хемингуэя, “Лолита” В.Набокова и другие - “Библиотекосведение”. 1999. №3. С.160).

Интересны в этой связи и курьезы. На выставке “Пушкин в московских архивах”(февр-март 1999г.) в музее А.С.Пушкина представлен был документ 1876г.: обращение некоего А. Владимиров (из С.-Петербурга) к П.И.Пахову (Вильно) о публикации в хрестоматии для детей, изданной Филоновым, ряда стихотворений, в т.ч. Пушкина, как непригодных для юношества. Таковым признано стихотворение:

“Выпьем, добрая подружка
Бедной юности моей
Выпьем с горя,
Где же кружка?
Сердцу будет веселей”.

На этот документ была наложена резолюция Александра 11 : ” сообщить гр.Толстому. Весьма справедливо”.

Таким образом, идеологический или воспитательный барьер доступности информации на протяжении всей истории являлся одним из главных преград на пути книги к читателю.

В библиотеках этот барьер реализовывался последовательно.

В ходе обслуживания не выдавали книги, которые библиотекарь считал неподходящими для читателя по возрастному признаку или потому, что они считались “низким” чтением. Здесь уместно вспомнить резкую критику в начале 30-х годов в адрес библиотковеда А.А.Покровского за то, что он допускал “в библиотеку в очень небольшом количестве некоторые книги, не имеющие художественной и идейной ценности, но пользующиеся особою

известностью в народе”, и считал, что “ если библиотекарь уверен, что наличность в библиотеке Тайн Мадридского двора или Рокамболя заставит заглянуть в библиотеку тех, кто иначе не заходит, то, пожалуй, можно включить в библиотеку несколько таких книжек” (21, с.56).

И сейчас некоторые специалисты (например, Г.П.Фонотов -64), объявляя библиотеку идеологическим учреждением, т.е. ориентированным преимущественно на идеологическую деятельность, формируют в библиотечной среде готовность, исходя из мотивов этой деятельности, ограничивать чтение пользователей.

Между тем, для выполнения идеологической функции в обществе существуют специальные институты - партии, движения, религиозные организации. Пропаганда соответствующей идеологии - их цель.

Возложение идеологической функции на библиотеки, музеи, другие информационные учреждения есть игнорирование их сущностных функций.

Эти учреждения предназначены для того, чтобы хранить и предоставлять архивные документы, книги, картины и т.п., а не выступать для пользователя, который пришел за необходимой ему информацией, в роли идеолога (т.е. выразителя, защитника идеологии какого-либо класса, общественной группы, направления - 46, с.223).

Однако известно немало примеров, когда государственные библиотеки, музеи и т.п. учреждения были использованы правящими партиями для распространения своей идеологии. Но и в этом случае, изменялась лишь роль этих информационных учреждений, т.е. характер их участия в текущей жизни (20, с. 5-7), природа функций оставалась прежней, хотя новая роль препятствовала их качественному выполнению.

В современном обществе партии, движения и другие идеологические организации видят наибольшие возможности пропаганды в СМИ (в прошлом , когда не было радио и телевидения, эти организации ориентировались прежде всего на книги, библиотеки). Однако, СМИ сейчас все-таки не являются рупором только одной партии или движения.

Вместе с тем проблема ценностной идентификации информации имеет и другой аспект, который сегодня является актуальным для любого накапливающего данные информационного органа. Современный объем информации не позволяет ни одному информационному центру все собирать. Поэтому актуальна проблема отбора информации. В библиотеках, архивах, музеях, службах научно - технической информации и т.п. существует экспертиза ценности документов .

Но возникает вопрос, как тогда информационные центры могут выполнить свою функцию социальной памяти? Как сегодня решить, что понадобится

потомкам, как установить объективные принципы отбора и добиться объективности экспертов? Ведь они в угоду своим амбициям, по политическим или другим мотивам могут исключить ту информацию, которая не соответствует их интересам. Именно специалисты (к счастью, не все) в свое время писали пасквилы на защитников генетики и кибернетики, именно они выступали против носителей новых идей во многих областях.

К тому же мы знаем, как исторически меняются оценки и отношение к различным источникам, их содержанию. На изменение литературных трактовок обращает внимание доктор искусствоведения А. Штейн (Литературная газета. 1998. 22 июля), говоря о романе Сервантеса "Дон Кихот": "Когда Сервантес начал сочинять "Дон Кихота", он ставил себе цель высмеять рыцарские романы, которые были весьма распространенным чтивом, вроде современных детективов. Он хотел написать пародию на эти романы, дискредитировать их, и он добился своей цели - убил успех рыцарских романов. Но со временем персонажи "Дон Кихота" потеряли свой пародийный схематизм и превратились в жизненные типы, воплощающие живые черты рода человеческого. Долгое время Дон Кихот воспринимался только как смешная и нелепая фигура. Слово "донкихотствовать" ставили в один ряд со словом "чудить". Так продолжалось до начала XIX века, когда впервые послышались голоса в защиту Дон Кихота. Так, Байрон обвинил Сервантеса в том, что он осмеял то высокое и благородное, что несло в себе рыцарство. Мысль о том, что Дон Кихот - благородный человек и борец за высокие идеалы укоренилась в XIX в. (Этому содействовали и русские писатели - И.С.Тургенев, Ф.М.Достоевский, М. Булгаков и др.). "Рыцарь печального образа" выглядит носителем духовности и защитником высоких идеалов, и никто не помнит о другой стороне этого образа - о его бессмысленной войне с ветряными мельницами. В наше время редко можно услышать сентенцию о том, что не надо быть Дон Кихотом".

Мне представляется, что противоречие между культурохранительной функцией информационных учреждений и ограниченными возможностями хранения все увеличивающихся объемов информации можно решить при условии миниатюризации носителей информации, постоянного технико-технологического обновления, четкого разграничения сферы действия библиотек, архивов, музеев и других учреждений индустрии информации (создание единого распределенного фонда), с тем, чтобы совокупная память человечества включала всю информацию: и ту, которая представляется сегодня значимой, и ту, которая воспринимается как незначимая. Ведь информационные центры несут *ответственность за информационное обеспечение будущих поколений.*

Дифференциация и специализация центров индустрии информации может осуществляться по разным признакам: по степени ретроспективности информации (сейчас это представлено выделением депозитариев), по видам документов и информации (патентная, рекламная, технологическая и т.п.), по тематическому признаку (научно-техническая, экономическая, экологическая информация и др.) и т.д.

Человечество сегодня стоит перед многочисленными проблемами, решение которых требует новых идей и свободы их выбора. И если считать, как Г.Д.Левин, что “свобода принятия решения, свобода выбора ... измеряется степенью совпадения пространства выбора, понимаемого как совокупность известных индивиду возможностей поступка, с пространством всех объективно существующих возможностей поступка” (41, с.86), то чем больше информации у человека о существующих возможностях, тем свободнее его выбор, чем больше знакомо общество, его ученые с разными идеями, тем большая вероятность, что оно справится со стоящими перед ним проблемами. Поэтому информационные службы будут полезными лишь в том случае, если обеспечат доступ к любому источнику информации безотносительно его идеологической направленности, вида, носителя, национальности автора и т.п., независимо от расовых, национальных и других особенностей пользователя, потому что неизвестно, какая идея (или идеи) окажутся спасительными для человечества.

Только в открытом обществе, признающем свободу слова, информации, инакомыслия и способного поэтому пересматривать свои взгляды, осуществляя поиск равновесия между традициями и потребностями времени, есть перспектива, в таком обществе могут наиболее успешно выполнять свои функции и информационные службы.

Помимо рассмотренного выше *ценностного* (включая идеолого-воспитательный) *барьера доступности информации*, существуют немало и других.

Проявления недоступности столь разнообразны, что для их систематизации обратимся к определению “доступный” в словаре С.И.Ожегова, где представлены четыре его значения: 1.- такой, к которому или по которому можно пройти; 2. - такой, который подходит для многих, для всех (по возможности пользоваться, по умеренности цены); 3. - легкий для понимания; 4.- внимательный к другим, не высокомерный (51, с.152).

По сути словарь раскрывает *пространственный, физический* (первое значение), *социальный* (второе значение), *психологический* (третье значение), *коммуникативный* (четвертое значение) аспекты доступности.

Рассмотрим, как нарушается доступность обслуживания с точки зрения каждого из указанных в словаре признаков.

Часто информационная служба становится физически недоступной из-за того, что не умеет себя представлять. В силу этого её трудно найти, скажем, в большом здании какой - либо организации. Если бы информационные работники подумали о пользователе и о своем имидже тоже, то при входе в здание повесили бы рекламу, установили указатели и т.п.

Помимо физического барьера доступности здания, помещения, могут быть барьеры доступа к выставке (неудобное для пользователей расположение), фонду (в том числе , из-за опасения утери книг) , базам данных и т.п.

На неожиданный аспект физической доступности информации в музее обратила внимание одна американская студентка: “ Под “доступностью “ я имею в виду то, что там / в музее Род - Айлендской художественной школы - США/ выдают складные стулья, и можно сидеть, где захочется, и рисовать или просто рассматривать все, что нравится”(68, с. 59).

Социальный аспект доступности информации в настоящее время весьма актуален: многие по материальным причинам лишены возможности пользоваться Интернет , ограничены из - за платности и других причин масштабы межбиблиотечного абонементов, существуют проблемы доступности информации для социально незащищенных слоев населения (в частности, инвалидов, престарелых, безработных, иммигрантов и др.). Свободный доступ к информации способствует адаптации в обществе этих групп населения, выравниванию информационно- культурного потенциала. Социальная недоступность связана и с неудобным для пользователей режимом работы, временем проведения презентации, другого мероприятия и т.п.

Барьером к получению информации может стать грубость информационного работника, его нежелание вести диалог с пользователем, чтобы выяснить нюансы его запроса, проконсультировать о возможностях информационной службы, информационных ресурсах (коммуникативный барьер), а также семантические, языковые барьеры коммуникации.

Причиной недоступности информации может оказаться трудный для пользователя, несоответствующий его уровню знаний, тезаурусу, текст, сложная для понимания картина (психологический барьер). В этом случае важно разъяснение экскурсовода, предоставление информационным работником близкого по содержанию, но менее сложного по изложению текста.

Психологическое отторжение может вызвать обстановка в информационной службе (интерьер, цвет и т.п.).

Особо хотелось бы обратить внимание на *техничко-экономические и организационно-технологические барьеры доступности информации*, которые не отражены в понятии “доступный” словаря С.И.Ожегова.

Современная информационная деятельность требует довольно значительных финансовых затрат на закупку технических средств и оборудования, чтобы предоставить услуги Интернет, копирования, CD-ROM и т.п., не у всех информационных служб эти средства имеются, что создает барьер доступности информации.

Но все-таки наиболее массовыми преградами доступа пользователей к информации являются организационно-технологические, выражающиеся в невыполнении запросов пользователей, что связано как с объективными проблемами поиска информации (сохраняющимися даже при использовании новых информационных технологий), так и низкой квалификацией персонала. В рамках организационно-технологических барьеров можно выделить и временной барьер доступности, например, когда из-за длительности или нерегулярности выполнения услуги пользователь вынужден отказываться от неё (это бывает при использовании межбиблиотечного абонемента, избирательного распространения информации).

Очевидно, следует вести речь и о *правовом барьере доступа к информации*, связанном с нерешенностью многих юридических проблем информационной деятельности, *нравственном, экологическом барьере* и ряде других.

Для обеспечения доступа к информации в любой информационной службе существует такая деятельность как обслуживание. Она осуществляет *связь между потребностями пользователей и документами, информацией*, которая хранится в информационной службе и вне её, содействует преодолению барьеров, препятствующих доступности информации. *В обеспечении доступа к информационным массивам проявляется основная социальная функция информационного обслуживания*. Одновременно - это системная функция и любого информационного органа.

Как осуществляется названная выше *связь*? По - моему мнению, она *реализуется в форме информационной услуги*. Существует несколько видов информационных услуг и множество их форм, которые будут рассмотрены далее. Чем больше разных видов и форм услуг предоставляется, тем шире доступ к информации. В историческом процессе развития информационной деятельности заметно расширение видов и форм услуг и следовательно возможностей доступа к информации.

В этой связи необходимо отметить, что информационная служба создает *два вида продукта* - материальный - издания (библиографического, методического, научного др. характера) , базы данных, фонд, каталоги, музейные экспозиции и т.п. и нематериальный - информационную услугу. Первый вид продукта создается в процессе сбора, аналитико-синтетической переработки информации, второй - только в процессе информационного обслуживания.

Первый вид продукта обладает потенциальной способностью удовлетворять потребности пользователей при наличии двух условий: если у конкретных пользователей возникнет потребность в них и если к этим продуктам будет обеспечен *доступ в форме информационной услуги*.

Доступ можно охарактеризовать как *распространение, предоставление, приближение*, т.е. преодоление пространства между документом и пользователем, осуществляемое работниками информационной службы : например, в форме таких услуг как рассылка изданий (в том числе созданных информационной службой) , их продажа, выдача документов на абонементе или в читальном зале, представление их на выставке, на презентации, передача по каналам связи электронных документов и т.п.

Доступ может быть представлен как *система моделей*, созданных информационной службой и позволяющих пользователю получить некое общее представление о продукте информационной службы, включенных в фонд документах. В качестве примера можно привести такие услуги как предоставление каталогов (в том числе электронных) для поиска документов фонда, дайджестов, системы ИРИ (избирательное распространение информации - определено дано в ГОСТе 7.73 - 96) , а также метаинформации в фонде и электронной среде.

Доступу способствует и *трансформация данных*, реализуемая в аналитических обзорах, конъюнктурных исследованиях, экспертных системах и т.п. , которые предоставляются пользователям.

Таким образом, важнейшая *особенность информационной услуги* - *способность обеспечить доступ пользователей к документам, информации, знаниями и тем самым удовлетворить их информационные потребности*.

Характеризуя информационную услугу с позиции доступа к информации, знаниям, подчеркнем, что в этом заключается *польза услуги*, её *социальная и культурная ценность*. Следовательно, невыполнение услуги, отказ пользователю в информации - свидетельство бесполезности деятельности информационной службы и одновременно нарушение права пользователя на доступ к информации.

Поскольку услуги предоставляются в ходе *информационного обслуживания*, последнее можно назвать *системой предоставления информационных услуг*, а в связи с тем, что услуги обеспечивают доступность, информационное обслуживание можно рассматривать как *систему доступа к информации*.

6. Информационное обслуживание как социально-коммуникационный процесс

Потребность человека в информации и необходимость её поиска в информационных ресурсах общества предполагают коммуникацию между человеком и информационными службами и создают ряд социально-психологических коллизий.

Согласно теории социальной коммуникации, коммуникация это взаимодействие двух субъектов, где один субъект -коммуникант, отправитель, передатчик; второй - адресат, приемник, реципиент (60). Взаимодействие этих субъектов опосредуется передаваемым объектом.

Если применить это определение коммуникации к информационному обслуживанию, то становится ясно, что последнее - социальная коммуникация, поскольку в нем наличествует два субъекта(информационный работник и пользователь) и опосредующие их взаимодействие объекты - запрос, документ. Можно выделить в этом процессе еще каналы связи, барьеры коммуникации, информационную среду, в которой осуществляется взаимодействие.

Информационная и социально - коммуникационная стороны информационного обслуживания обусловлены связью социальной информации и социальной коммуникации: коммуникация предполагает передачу информации(в ГОСТе 7.0-99 - “коммуникация - управляемая передача информации между двумя или более лицами и (или) системами -18, с.2)”, исходя из этого, информация не может стать доступной без коммуникации.

Социальную коммуникацию, адресатом которой является другой человек, группа людей, общество в целом, А.В.Соколов определяет как смысловую коммуникацию, и рассматривает её как движение смысла в социальном времени и пространстве(60).

В информационном обслуживании смыслы, которые выражают пользователь в своем запросе и информационный работник в поиске и ответе, движутся во времени и пространстве информационной среды.

Одной из особенностей информационного обслуживания как коммуникации является то, что роли субъектов в ходе этой деятельности меняются: при предъявлении пользователем запроса информационному работнику пользователь является коммуникантом, отправителем, а информационный работник - адресатом, приемником; при выполнении запроса и передаче информационным работником документа или информации пользователю первый становится коммуникантом, отправителем, второй - адресатом, приемником.

Охарактеризуем основные составляющие информационного обслуживания как социально-коммуникационного процесса.

Пользователь информационной системы - это (согласно ГОСТу 7.0 - 99 “Информационно - библиотечная деятельность, библиография”) “лицо (группа лиц, организация), пользующееся услугами информационной системы для получения информации или решения других задач “(18, с.3). В этом же ГОСТе имеется дефиниция более узкого понятия “ пользователь информационного учреждения “: “любой субъект (лицо, группа лиц, организация), который обращается в информационное учреждение и (или) получает его услуги” (18, с.6).

В ходе получения услуг между пользователем и информационной службой (информационным работником) осуществляется коммуникация.

Существуют разные каналы, средства и формы коммуникации между пользователем и информационной системой.

Для разных каналов получения информации характерны разные названия пользователей: читатель, абонент межбиблиотечного абонементов (МБА), избирательного распространения информации (ИРИ), заочного абонементов - в библиотеке; покупатель - в книжном магазине, клиент рекламной или маркетинговой фирмы; слушатель и зритель СМИ, посетитель выставки, музея, участник мероприятия. Применяют также термин “потребитель информации”, имея в виду использование человеком информации. Как отмечалось в разделе 2 этой работы, в ГОСТе 7.0 - 99 имеются определения понятий “ читатель библиотеки”, абонент библиотеки”, в ГОСТе 7.73 - 96 “Поиск и распространение информации” - дефиниции понятий “ потребитель информации”, “ конечный пользователь”.

Если читатель, покупатель - это индивидуальный пользователь, то абонент МБА, ИРИ может представлять собой группу лиц (организацию). Группа лиц, являющихся участниками презентации, вечера встречи или другого мероприятия информационной службы, составляет аудиторию этого мероприятия. Абстрагируясь от конкретики, можно говорить о пользователе как массовой

социальной общности (в которую индивиды включены в виду их общей деятельности, связанной с информационным учреждением - 24, с. 70) - это читательская аудитория, музейная аудитория, аудитория СМИ.

Коммуникация пользователей и информационной службы осуществляется в устной и письменной формах, непосредственно при посещении информационного учреждения и через каналы связи с использованием технических средств. На этом основании выделяют очных и заочных пользователей.

В связи с внедрением новых информационных технологий говорят об удаленном (виртуальном) пользователе. Это в сущности заочный пользователь, о котором однако информационный работник, в отличие от прежних абонентов заочного и межбиблиотечного абонементов, может не знать ничего, кроме кода, зафиксированного на сервере службы. В то же время сам виртуальный пользователь знает об информационной службе все, что представлено на её Web - странице.

Выделяют реальных и потенциальных пользователей, т.е. тех, коммуникация которых с информационной службой еще не состоялась, но возможна.

Пользователь информационной службы - это одна из многочисленных социальных ролей человека (ученик, читатель, пешеход и др.) и одна из его коммуникационных деятельностей.

Она вызвана к жизни такой универсальной потребностью, как потребность в информации(информационная потребность), новизне, присущей всему живому (наряду с потребностью в притоке вещества и энергии), и связанной с необходимостью адаптироваться в окружающей среде, а для человека - в обществе.

Информационная потребность может быть удовлетворена посредством совета друзей, книги и т.п. Но если нужные сведения не удалось получить, обращаются в информационную службу, прежде всего в библиотеку. Установка на коммуникацию с информационной службой формируется под влиянием многих обстоятельств: образ жизни в семье, наличие свободного времени, жилищные условия, расстояние до информационной службы, наличие компьютера и возможность выхода в Интернет, сфера деятельности и т.п. Информация бывает необходима при подготовке к занятиям (учебные потребности), для решения производственной задачи (профессиональные потребности), во время отдыха (рекреационные потребности), для любительской деятельности (любительские потребности) и в других случаях. Поскольку эти потребности возникают в обществе и в рамках определенной культуры, о них можно говорить как о потребностях в социокультурной информации.

Информационные потребности можно группировать по содержанию (потребности в экономической, технической, юридической и др. информации), по сфере деятельности, определившей потребности в информации

(научные, любительские, производственные, учебные, управленческие и др.), по степени новизны (потребности в новой и ретроспективной информации), по статусу пользователя (потребности руководителя, главного специалиста, рядового служащего и т.п.), по виду документа, информации (потребности в нотных изданиях, патентной информации и т.д.), по виду канала распространения информации (потребности в библиотечном, архивном, музейном, телевизионном и др. обслуживании) и др. .

Помимо информационных потребностей, пользователя характеризуют информационные интересы (это необходимость в информации, которая для пользователя имеет эмоциональную привлекательность). Информационные интересы бывают устойчивые и неустойчивые, широкие и узкие. Наличие информационного интереса побуждает к более активному поиску информации и коммуникации с информационной службой.

Информационные потребности и интересы мотивируют информационно - коммуникационную деятельность пользователя (один из первых её описал С.Д.Коготков - 34, назвав информационно-потребительской деятельностью).

В этой деятельности можно выделить три фазы: предкоммуникационную, коммуникационную, посткоммуникационную. Предкоммуникационная фаза осуществляется до обращения в информационную службу, когда пользователь, осознающий свои информационные потребности, цели, под влиянием своих ценностных ориентаций, борьбы мотивов(внутренние побуждения), сложившихся стереотипов, моды на информацию, своей информационной культуры(т.е. культуры выбора информации, включающей умение пользоваться базами данных, фондами и каталогами, осуществлять информационный поиск; культуры работы с информацией, использования информации) продумывает каналы удовлетворения информационной потребности(домашняя библиотека, собственная база данных, общественная библиотека, архив, книжный магазин и т.д.).

Коммуникационная фаза осуществляется при контакте пользователя с информационной службой. Этот контакт может быть заочным(в том числе через Интернет) и очным. Деятельность пользователя в информационной службе выражается в том, что он предъявляет свой информационный запрос(более подробно о нем см. далее), выражающий его информационные потребности и интересы, ищет нужную информацию, обращаясь к базам данных, фондам, за консультациями к работникам службы, участвует в её мероприятиях.

При этом у пользователя под влиянием рекламы (в том числе, на сайтах Интернет), экспозиций, презентаций, фонда и других внешних побудительных факторов -стимулов информационной среды могут появиться новые информационные потребности и интересы, новые знания, которые способны мотивировать повторную коммуникацию с информационной службой.

Третья фаза - посткоммуникационная, осуществляемая как внутри, так и вне информационной службы, связана с восприятием, пониманием и использованием информации, полученной в информационной службе, преобразованием этой информации в знание. В сущности ради знания и обращаются в информационную службу.

“ Особенности информационных процессов, - пишет М.С. Мириманова, - состоит в том, что они связаны не только с хранением, обработкой и передачей информации, но и с взаимоотношением последней со знанием” (48, с.62). Подчеркивая личностность знания, она показывает, что для того, чтобы личностное знание стало общественным достоянием, оно должно быть отчуждено от носителя, превращено в информацию, которая потом вследствие непосредственного взаимодействия пользователя с информацией вновь становится личностным знанием. Однако это многократное превращение связано с искажениями. М.С.Мириманова отмечает, что “информация при соприкосновении с личностным знанием пользователя, стимулируя активную мыслительную деятельность, позволяет человеку обнаружить отсутствие каких-либо компонентов в структуре личностного знания, ведет к преобразованию сложившихся когнитивных структур, схем, к самым разнообразным трансформациям личностного знания”. Автор обращает внимание на трудности вербализации имеющегося знания, она показывает, что для того, чтобы “ знание для меня” стало “ знанием для других” необходимо умение превращать его в структуры, доступные пониманию. М.С.Мириманова различает в информационно - когнитивном процессе два аспекта - превращение личностного знания в информацию и последующее извлечение, воссоздание этого знания из информации” (48,с.63)

Чтобы информационный работник мог удовлетворять потребности пользователей, ему необходимо знание их психологии и социологических характеристик. Маркетинговая концепция информационной деятельности ориентирована на расширение коммуникации с пользователями, получение знаний о нем. Эта концепция рассматривает пользователей как один из сегментов информационного рынка. Каждая организация должна определить, каких пользователей она обслуживает, и в зависимости от конъюнктуры рынка изменять акценты коммуникации с ними.

Для изучения информационных потребностей, интересов, других особенностей пользователей составляется программа, используются разные методы исследования: опрос (интервью и анкетирование), наблюдение, эксперимент, метод экспертных оценок, моделирование и др.

Информационный работник определяет коммуникационный климат в информационной службе, ведь именно он встречает пользователя, от его квалификации, поведения, понимания целей службы(ориентация на пользователя) зависит результат обслуживания. Поэтому очень важно, чтобы у

работника были побудительные мотивы деятельности. Такими мотивами обычно для человека выступают чувство достижения цели, признание, сама работа, ответственность и возможность продвижения. Эти “ факторы удовлетворенности” формируют благоприятное отношение к работе.

Мне представляется, что ядро специальных знаний любого информационного работника составляют знания и умения, связанные с информационно- поисковыми языками, аналитико - синтетической переработкой информации, информационным поиском . Для специалиста, занимающегося информационным обслуживанием, очень важна в дополнение к названному коммуникационная культура и её составляющая речевая культура.

В связи с перманентным изменением информационных ресурсов, технологий, у современного информационного работника должна сформироваться готовность переучиваться, постоянно обладать новыми знаниями.

Облик информационного работника обуславливается в значительной мере профессиональной микро и макросредой средой. Она представляет собою ближайшее или более отдаленное окружение работника людьми, занятыми информационной деятельностью с их профессиональным сознанием и этикой, и обеспечивает преемственность опыта, норм, традиций, ценностей. Среда включает в себя также специальные объекты (средства. предметы труда), связанные с профессиональной деятельностью. В профессиональной среде сотрудник не только сознательно, но и на подсознательном уровне усваивает профессиональные нормы, ценности, линию поведения, господствующую в этой среде, что облегчает освоение самой деятельности, в том числе и коммуникационной.

Коммуникационная деятельность в ходе информационного обслуживания. Социальная природа любой деятельности (33), в том числе информационного обслуживания, предполагает необходимость коммуникации, одно из значений которой, согласно словарю (59) - акт общения. На этом основании в данной работе коммуникация и общение рассматриваются как синонимы, хотя некоторые авторы (32) различают эти понятия.

Учитывая знаково-символический характер информационного обслуживания, мне представляется наиболее удачным следующее определение коммуникации (общения), осуществляемого в ходе этой деятельности : “общение - это осуществляемое знаковыми средствами взаимодействие субъектов, связанное с потребностями совместной деятельности” (55).

Каждый из коммуникантов выполняет в информационном обслуживании свои роли: для информационного работника - это профессиональное общение, для пользователя - деловое. Пользователь обращается в информационную службу с целью удовлетворения своих потребностей, информационный работник обязан удовлетворить потребности пользователя. Вместе с тем в коммуникационной деятельности обоих партнеров есть общая цель, она

направлена на выполнение потребности (запроса) пользователя, поэтому часто информационное обслуживание носит характер совместной деятельности работника и пользователя.

Коммуникация в информационном обслуживании реализует информационную функцию (пользователь передает необходимую для поиска информацию работнику службы, последний информирует пользователя), регуляционную (работник доводит до сведения пользователя нормы информационной культуры, культурные образцы), аффективную (может способствовать эмоциональной разрядке, снимать психологическое напряжение).

Коммуникация с пользователем для многих информационных работников связана с серьезными проблемами. Причина этого в определенной степени связана с прямолинейным пониманием коммуникации: передающий - текст - принимающий. Исходя из этой формулы, информационный работник уверен, что ту информацию, которую он передает пользователю, последний должен понимать точно так же, как её понимает сам информационный работник.

Уверен он и в полной идентичности своего понимания запроса пользователя. Поэтому, когда такого понимания нет, информационный работник относит это на счет непонятливости, невнимательности пользователей

(например, объявление висит, а они его не видят), их агрессивности (могут оправданно или неоправданно жаловаться) и т.п. Однако абстрактная модель коммуникации могла бы действовать только тогда, когда передающий и принимающий информацию были бы идеально одинаковыми. Но это не так. Более того, согласно точке зрения известного ученого в области семиотики Ю.М. Лотмана” в нормальном человеческом общении..., в нормальном функционировании языка заложено предположение об исходной неидентичности говорящего и слушающего”. Двух общающихся он представляет как пересекающиеся множества. “В ситуации их непересечения общение предполагается невозможным, полное пересечение(идентичность А и В) делает общение бессодержательным.”(44, с.14) Ученый видит в этом наличие “двух противоборствующих тенденций: стремление к облегчению понимания, которое будет постоянно пытаться расширить область пересечения, и стремление к увеличению ценности сообщения, которое связано с тенденцией максимально увеличить различие между А и В.” (44, с.14). Последнее относится не только к общению информационного работника и пользователя, но и к характеристике информационного массива: чем разнообразнее(прежде всего по содержанию) представленные в нем документы, тем выше его информационный потенциал(его диалогичность) и следовательно ценнее фонд.

В ходе информационного обслуживания возможна непосредственная и опосредованная коммуникация.

Непосредственный диалог между информационным работником и пользователем содействует ориентированию последнего в информационной

среде, уточнению его запроса, обмену мнениями о каком - то событии, явлении. Такой диалог осуществляется в формах консультации, экскурсии, рекомендации при выдаче пользователям документов и справок, информационного обзора, презентации и т.п.

В информационной службе возможен непосредственный диалог не только между информационным работником и пользователем, но и между самими информационными работниками и между пользователями. С точки зрения пользователя, на которого направлена информационная система, и диалог между информационными работниками, если он дружелюбен, может иметь положительное значение, т.к. свидетельствует о хорошем микроклимате в информационной службе. Возможность диалога, обмена мнениями между пользователями тоже имеет большое значение, активизируя их информационный и интеллектуальный потенциал. Несмотря на направленность партнеров в ходе непосредственного диалога друг на друга, на общение влияет и фон, вся информационная среда. В организации непосредственной коммуникации в информационной службе большое значение имеют правила пользования ею, нормы профессионального этикета. Психологические механизмы коммуникации информационного работника с одним пользователем, группой или массовой аудиторией СМИ - различны. При общении с группой и массой особо важно принимать во внимание такие социально-психологические механизмы как психологическое заражение, внушение, подражание.

Опосредованно осуществляется коммуникация информационной службы с пользователем через различные составляющие информационной среды. Это могут быть фонд, справочно-библиографический аппарат (в том числе электронный), экспозиции, объявления, другие элементы метаинформации. Опосредованно общается с информационной службой виртуальный пользователь. При опосредованной коммуникации ее характер скорее субъект-объектный, чем субъект-субъектный, как при непосредственном общении.

Опосредованно происходит коммуникация пользователей с авторами произведений, составляющими фонд библиотеки, архива, музея и т.п. Предоставляя рукописи, издания, картины и др. пользователям, раскрывая их на экспозициях, знакомя с ними посетителей во время устных библиографических обзоров, дней информации и т.п., обеспечивая пользователей извлеченными из документов фактами, концептографической информацией, предоставляя посредством применения новых информационных технологий возможность обращения к документам других информационных центров, информационная служба создает условия для диалога между авторами произведений и их читателями.

В этой связи уместно вспомнить высказывание философа В.С.Библера, который, развивая идеи М.М.Бахтина о диалоге культур и рассматривая

культуру как общение культур (7, с.288), подчеркивает, что “бытие в культуре и общение в культуре есть общение и бытие на основе произведения “. “Произведение осуществляется - каждый раз заново - в общении “ автор - читатель” (7.,с.291). Читатель, слушатель, зритель по-своему формируют произведение в диалоге с писателем, художником, композитором и т.п.

Так расширяется видение мира через множественность точек зрения произведений разных культур, открывается многомерность мира, культуры, формируется ориентация на общение, компромисс, взаимопонимание, творческое освоение произведений культуры, национальная культура раскрывается в контексте мировой культуры.

Сказанное позволяет представить коммуникацию в ходе информационного обслуживания *как диалог культур*.

Конечно, это идеальный результат коммуникации в информационном обслуживании, на пути к которому имеется немало преград, связанных и с разным отношением информационных служб к своим задачам, и с ограниченностью комплектования этих служб, и слабой их технической оснащённостью, и недостаточной квалификацией работников, и психологическими *барьерами коммуникации*.

Один из них - непонимание. В психологии понимание трактуется как способность постичь смысл и значение чего-либо и достигнутый благодаря этому результат(29, с.353). Проблемами понимания занимается особая наука - герменевтика, отдельные аспекты понимания рассматривают психология, философия, история , социология, литературоведение.В информационной деятельности проблема понимания возникает в ходе аналитико-синтетической переработки информации (в частности, при систематизации документов, составлении поискового образа документа), в процессе распознавания запроса пользователя, создания поискового образа запроса и собственно коммуникации с пользователем.

Непонимание информационным работником текста может привести к неверной расстановке документа и его моделей в фонде и справочно- поисковом аппарате, неправильной трактовке запроса пользователя. Результат такого непонимания - невозможность найти документ и соответственно отказ пользователю в документе.

Непонимание может вызвать *конфликт* (столкновение противоположных интересов, взглядов; серьезное разногласие, спор -(59, с.307) между информационным работником и пользователем. Конфликт обычно глубоко затрагивает интересы и потребности людей, и они противодействуют друг другу, убежденные каждый в своей правоте. В ходе информационного обслуживания конфликт может возникнуть не только между пользователем и информационным работником, но и между пользователями, между информационными работниками. Конфликт между пользователем и информационным работником

возможен как из-за отсутствия нужного пользователю документа или сведений (отказ), неудачной экскурсии и т.п., так и из-за неудобного для посетителей режима работы, длительного ожидания заказа, грубости или некомпетентности информационного работника и т.д. С другой стороны, пользователь, не получивший нужной информации, может проявить нетактичность, приписывая информационному работнику нежелание работать и др.

Конфликт может быть односторонний (претензии предъявляет либо пользователь, либо информационный работник, двухсторонний, при котором оба субъекта информационного обслуживания предъявляют претензии к друг другу. Конфликт бывает действительно связан с ущемлением интересов пользователя или информационного работника, но возможна ошибка, т.е. непонимание коммуникантами друг друга.

Конфликт может быть разрешен путем компромисса. Например, пользователь, потерявший книгу, компенсирует библиотеке её утерю другой равноценной книгой. Иногда компромисс оказывается невозможным, и с пользователя взыскивают деньги за книгу через суд. В некоторых случаях конфликт загоняется вовнутрь, и для его разрешения требуется вмешательство третьего лица (например, руководителя службы). Профилактика конфликтов связана с тем, чтобы не нарушать ожидания партнеров по общению.

Преодолению или смягчению конфликтных ситуаций в ходе информационного обслуживания содействует *культура коммуникации*. Последнюю можно рассматривать как совокупность норм, способов взаимоотношения между информационным работником и пользователями и между сотрудниками информационных служб, принятыми как эталон коммуникации в информационной службе и соответствующими нормам человеческого общения, правилам пользования информационной службой, интересам субъектов общения. Культура коммуникации проявляется в такте, способности к компромиссу, толерантности, доброжелательности к собеседнику, использовании “вы - подхода”, умении признать свою ошибку, умении слушать и говорить, преодолении стереотипизации при восприятии партнера, вежливом обращении, соблюдении профессиональной этики и этикета, использовании развернутого (“сократического”) диалога вместо свернутого(“ да”, “нет”), который С.Вайман (14) называет “диалогическое сиротство”.

Разные виды информационных учреждений имеют свои особенности коммуникации. Так, если сотрудники книжных магазинов, библиотек, архивов, музеев общаются с отдельными людьми и группами, и пользователи приходят в эти учреждения, то телевидение само посещает каждый дом. По мнению Ф. Разумовского (Литературная газета. 1995. 26 апреля), оно ориентируется на регулярное общение со массовой аудиторией, рассчитывает, что передачи станут частью повседневной жизни телезрителя, что он будет ожидать встречи со знакомым ведущим в определенное время, что он привыкнет к передаче, к её

тону, взгляду на мир. Следует отметить, что и библиотеки, книжные магазины, музеи, органы научно-технической информации при проведении мероприятий, т.е. ориентируясь на группу, тоже стремятся обеспечить систематичность их проведения, назначить определенный день.

О.Э.Линчевский и Р.А.Симонов (43) считают важным элементом коммуникации в книготорговой деятельности *принцип прогноза* в отношении ожиданий покупателя. Работник предполагает, что может ожидать клиент (наличия широкого ассортимента книг в магазине, покупки той книги, которая ему нужна, доброжелательного отношения продавца и т.п.), чего он опасается (закрытого магазина, отсутствия нужной книги, невозможности сдать принесенные на комиссию книги, грубости продавца и др.). Думается, что этот принцип должен быть принят во внимание сотрудниками любой информационной службы (и в целом сферы обслуживания). Такой подход позволяет избежать того, что будет нежелательно для пользователя и сделать так, чтобы он остался доволен. К тому же принцип прогноза отвечает характеру социальной жизни вообще. Согласно концепции известного немецкого социолога и философа Макса Вебера главным в социальной жизни является “ожидание”, т.е. ориентация на ответную реакцию, и социальные институты созданы для осуществления определенных ожиданий, которые обязаны выполнять(52)

Культура коммуникации содействует повышению культуры информационного обслуживания, которая включает также технологическую культуру, методическую, управленческую.

7. Информационное обслуживание как навигационно - поисковая деятельность

Когда человеку нужна информация, для него одним из первых встает вопрос, где и как её можно найти, и человек начинает свою навигационную

деятельность в море информации. Часто он обращается в информационную службу.

Как штурман по карте определяет пункты пути прохождения судна, так в этих службах в ходе информационного обслуживания “информационный штурман” - человек или специальная программа определяют алгоритм поиска информации. В этом узком смысле информационное обслуживание можно назвать навигационной деятельностью.

Применение термина “ навигация”, прямое значение которого характеризует методы нахождения наилучших путей продвижения морских, воздушных, космических кораблей, связано с внедрением современных технологий. Систематизированный толковый словарь по информатике” Ф.С.Воройского определяет навигацию в базе данных как “процесс продвижения по логически связанным данным в иерархической и сетевой базах данных с целью поиска требуемых записей. Маршрут задается пользователем либо программными средствами СУБД” (16, с.44). Схема маршрутов, алгоритм или совокупность алгоритмов поиска записей в базе данных или в информационно-поисковых массивах заложена в навигаторе(16, с.44), т.е. специальной программе. До внедрения новых информационных технологий поиск документов, информации в библиотеках, архивах, книжных магазинах и т.п. тоже осуществлялся по определенным алгоритмам, однако в электронных информационно-поисковых системах, в отличие от ручных, эти алгоритмы жестко поддерживаются программными средствами.

Перенесение понятия “ навигация “ в информационную сферу мне представляется обоснованным, тем самым подчеркивается универсальность информационной деятельности. Ведь навигация имеет место во многих видах деятельности, начиная от игры в прятки и кончая разведкой полезных ископаемых, упомянутым вождением кораблей, выбором спутника жизни и т.п. Она, на мой взгляд, является составной частью такой универсальной деятельности как “ *поиск*” -”совокупность операций, связанных с определением местонахождения объектов с заданными характеристиками или признаками” (16, с.65) и “ *информационный поиск*” - “ действия, методы и процедуры, позволяющие осуществить отбор определенной информации из массива данных” (ГОСТ 7.73 - 96 “ Поиск и распространение информации. Термины и определения” - 20, с.2)) или согласно словарю Ф. Воройского “процесс нахождения, отбора и выдачи определенной заранее заданными признаками информации (в том числе - документов, их частей и / или данных) из массивов и записей любого вида и на любых носителях.” (16, с.65-66). При информационном поиске, в отличие от поиска материальных объектов, как отмечает А.И.Черный, возникают семантические проблемы, связанные с неправильным выражением в запросе потребности и с идентификацией запроса

и текста (67, с.22). К сожалению, в ГОСТе и словаре не прослеживается связь навигации и поиска.

Поисковое поведение имеет биологические корни, но в обществе навигационно-поисковые задачи - сложная часть человеческой деятельности, человеческой культуры.

Навигация, как движение по определенным алгоритмам в информационном пространстве (т.е. стратегия поиска), предшествует, по- моему мнению, таким процедурам поиска как сравнение, отбор и идентификация с предметом поиска. Навигация требует от работника хорошего ориентирования в информационных ресурсах (в том числе многочисленных БД) и информационной среде как данной информационной службы, так и глобальной супермагистрали Интернет.

В информационной деятельности навигация - процедура, включенная не только в процесс информационного обслуживания, но и в процесс сбора информации (нужно обосновать определенный алгоритм поиска комплектуемой информации и следовать ему), аналитико-синтетической переработки информации. Но в информационном обслуживании процедура навигации наиболее явственна и множественна, осуществляется не только информационным работником, но и пользователем.

Процедура навигации, как и поиска, включена в технологию информационного обслуживания.

Представление о технологии в современной науке многозначно. Имеется *широкое и узкое понимание технологии*. В наиболее общем смысле “технология - систематизированное знание, направленное на регулирование, контролирование и управление физической и социальной средой. Глобальный феномен культуры представляется как макротехнология. Технология состоит из двух системных направлений. “ Твердая” технология - система физической технологии включает машины, механизмы, приборы, устройства... “Мягкая” технология - это нефизическая системная технология самоорганизации, управления и познания”(11,с.132). “Мягкие” технологии касаются социальных, культурных, экономических, политических, религиозных, научно - технических, экологических и т.п. систем. В отношении системы информационного обслуживания (социокультурной системы) можно говорить как о “мягкой” технологии, где значительное место занимает самоорганизация. Рассмотренный подход к технологии для данной работы представляет интерес не столько сам по себе, сколько потому, что дает определенное представление о значении технологии в современной жизни, показывает, что она стала феноменом культуры, получившим множественное толкование. Не случайно сегодня говорят о образовательных, избирательных технологиях и т.п.

Об *информационной технологии в узком смысле* дает представление ГОСТ 7. 0 -99. Информационную технологию он определяет как “совокупность методов, производственных процессов и программно-технических средств, объединенных в технологический комплекс, обеспечивающий сбор, создание, хранение, накопление, обработку, поиск, вывод, копирование, передачу и распространение информации”(18, с.4). В отношении информационного обслуживания это определение можно было бы переформулировать следующим образом: *технология информационного обслуживания* - совокупность методов, технологических процессов и программно - технических средств, объединенных в технологический комплекс, обеспечивающий производство и предоставление информационных услуг. В этом определении мне хотелось бы особо подчеркнуть понятие “технологический комплекс”. Дело в том, что информатизация общества как сегодняшняя реальность изменяет не только социальную, культурную роль информационных служб, но и их внутреннюю организацию. Они становятся технико - технологическими комплексами, в которых большое значение приобретает взаимосвязь всех технико-технологических компонентов, причем не только внутри службы, но и вне её. Поэтому сегодня говорят о *корпоративной технологии* (69, с. 220), которая предполагает вхождение информационной службы в мировую информационную сеть, взаимодействие ей с другими информационными службами.

Важнейшим компонентом технологии является технологический процесс. *Технологический процесс* информационного обслуживания можно определить как последовательность действий над информационным запросом и другими объектами (например, документами) в целях производства информационной услуги. Поскольку информационная служба предоставляет разные виды услуг, в ней одновременно осуществляется несколько технологических процессов. Персонал обычно специализируется на выполнении определенных услуг или их элементов.

При реализации технологического процесса любой услуги, в нем имеет место процедура навигации, т.е. осуществление информационным работником, пользователем или программой алгоритма, позволяющего найти нужную информацию.

Причем в большей или меньшей степени она присутствует в каждом из трех основных типовых блоков модели технологии обслуживания: подготовка к обслуживанию, реализация услуги, анализ обслуживания(24, 25) которые образуют технологический цикл.

В первом блоке навигационно-поисковая задача решается при изучении условий реализации услуг, разработке тематико-экспозиционных планов выставок и сценариев мероприятий, в третьем блоке - при выявлении изменений

во внешней и внутренней среде, необходимых для возобновления технологического процесса.

Второй блок (реализация услуг) включает навигацию среди других процедур: прием запросов, их уточнение; *поиск(навигация, сравнение, отбор, идентификация)*; консультирование пользователя; отбор, группировка документов, фактов; оформление услуги, придание ей товарного вида; предоставление услуги пользователю, в т.ч. проведение презентаций, экспонирование выставок; фиксация предоставленных услуг и отказов; прием возвращенных документов.

В связи с внедрением современных технико-технологических средств и заменой многих ручных процессов, акцент в деятельности информационного работника перемещается с центрального блока на первый и третий.

В центральном блоке процедура навигации по существу начинается с приема *информационного запроса*.

В ГОСТе 7.0 - 99 это понятие не определено, хотя имеются близкие по смыслу термины “библиографический запрос” и “запрос пользователя библиотеки”(18). ГОСТ 7.73 - 96 “Поиск и распространение информации” дает следующую дефиницию: “информационный запрос - текст, выражающий информационную потребность”(20, с.6). Запросом здесь считается только письменное выражение потребности (текст). В “Систематизированном толковом словаре по информатике” Ф.С. Воройского информационный запрос рассматривается как “выраженная на естественном языке информационная потребность”. Слова “на естественном языке” показывают, что автор предполагает не только письменное, но и устное выражение потребности в запросе. Далее Ф.С.Воройский уточняет понятие “информационный запрос” как “входное сообщение в автоматизированную систему, содержащее требование на выдачу информации или (в более общем случае) на выделение ресурсов”(16, с.21).

Мне представляется более точным дать следующее *определение информационного запроса*: это требование пользователя, предъявляемое в информационную службу, с целью получения информации. В информационном обслуживании как системе коммуникации запрос выполняет роль объекта, опосредующего взаимодействие пользователя и информационного работника, и представляет собою сообщение. В информационном обслуживании как деятельности запрос выступает предметом деятельности. С точки зрения формальной логики информационный запрос - вопрос пользователя к системе информационного обслуживания.

Этот вопрос появляется тогда, когда у пользователя возникает противоречие между имеющимся знанием и тем, которое ему необходимо для

решения его проблемы (учебной, производственной, научной, управленческой, связанной с предпринимательской деятельностью и т.д.). Вопросная форма есть выражение специфического состояния процесса познания. Вопрос порожден противоречием в мышлении (1,с.5). Вопрос выступает как обозначение определенного состояния знания и определенной формы отношений между познающим субъектом и объектами (1, с.5)

Приведем несколько примеров запросов пользователей в информационную службу: Какие симпозиумы по медицине проходили в 1989 - 1994 годах? Какие фирмы занимаются деятельностью, связанной с фармакологией? Есть ли у Вас справочник по металловедению? Что такое герменевтика? Почему мы говорим: "работает спустя рукава"? Можно получить копию статьи из журнала "Информационные ресурсы России", 1999 г., №2? Можно получить перевод заглавий журнала "Knowledge organisation" за 1996 год? Есть ли в Ваших архивных фондах документы об отечественной металлургической промышленности в 30 - е годы XX в.? Когда был принят закон РФ о стандартизации? Что писала газета "Сегодня " о Москве 3 марта 1997 г.? По какой форме можно написать поздравление к пасхе патриарху? Как формулируется статья о правах граждан в Конституции РФ? Можно ли у вас получать постоянную информацию о поступающих в информационную службу документах? Каков сегодня рынок полиграфических услуг? Как пользоваться базой данных юридической информации? Где можно найти информацию о жизни и деятельности Маркони? Как оформить изобретение? Каков адрес типографий, печатающих бланки? и др.

При значительной разнице содержания этих запросов,они все выражены в вопросной форме. Это вопросы, главным образом, *на нахождение(т.е. требуют решения навигационно-поисковой задачи)*, а не на доказательство (как в научном исследовании) или выяснение мнения (как в социологии) (1). Имеются среди запросов и такие, которые рассчитаны не на нахождение данных, документов,а *разъяснение* правил пользования фондом, базами данных и т.п.

Наряду с запросами, представленными в вопросной форме, могут быть запросы в утвердительной форме (дайте мне, пожалуйста, учебник Артоболевского “ Теория механизмов и машин, “ Литературную газету ” 2000, №2”, “ мне нужно дело №32 , опись 1, из архивного фонда 5” и т.п.). При выполнении такого запроса информационный работник обычно преобразует это утверждение в вопрос, чтобы выяснить, имеется ли такой документ в фонде и если да, находится он на месте или взят другим пользователем. В отдельных случаях такой запрос выполняется без перевода

его в вопросную форму (например, когда пользователь просит документ с закрытой выставочной витрины).

При наличии общего информационные запросы, как ясно из приведенных выше примеров, весьма различны.

По *предмету запроса*, отражающему, что пользователю нужно, можно выделить запросы на: первичные документы (конкретный документ или документы по теме); библиографические (адресные, тематические уточняющие) и фактографические, концептографические сведения; консультации; переводы; на информационные исследования (конъюнктурное изучение рынка, аналитический обзор, оценку уровня разработки, расчетов и т.п.); на новостную информацию; организационно-вспомогательные услуги (временное “бронирование” документов, перезапись на дискету и др.); комплексное обслуживание (заключение договора о информационном обслуживании и др.).

Запрос может быть сформулирован и предъявлен отдельным пользователем, библиотекой (от имени коллектива предприятия, учреждения), коллективом (например, лабораторией - от имени её сотрудников).

Чтобы начать поиск, запрос чаще всего фиксируется и составляется поисковый образ запроса, т.е. текст, выражающий смысловое содержание информационного запроса на информационно-поисковом языке (ИПЯ)*, который может воспринимать система обслуживания. При обращении к автоматизированной информационно-поисковой системе, пользователь сам формулирует запрос при помощи меню, подсказок, заложенных в программном обеспечении системы, и осуществляет навигацию.

В процессе поиска следует учитывать, что в запросе пользователя заключено определенное знание об ответе. Платон писал: "тот, кто о чем - то спрашивает, уже представляет себе в самом общем виде то, о чем он спрашивает, а иначе, как бы он смог узнать правильность ответа, когда он будет найден". (1, с.13). Декарт видел следующую структуру вопроса: "Во-первых, во всяком вопросе необходимо должно быть налицо некоторое неизвестное, ибо иначе вопрос бесполезен; во-вторых, это неизвестное должно быть чем-то отмечено, иначе ничто не направило бы нас к исследованию данной вещи, а не

* В ГОСТе 7.74.96 “Информационно-поисковые языки: Термины и определения” термин “поисковый образ запроса” определяется как “поисковый образ, выражающий смысловое содержание информационного запроса”, а понятие “поисковый образ” - как “текст, состоящий из лексических единиц

информационно- поискового языка, выражающий содержание документа или информационного запроса и предназначенный для реализации информационного поиска” (19, с. 20)

какой - либо другой, в-третьих, вопрос должен быть отмечен...чем - нибудь известным".(1, 15). Вопрос предполагает поиск ответа, а поиск невозможен без некоего известного. В сущности поиск - нахождение неизвестного по известному. Это универсально и проявляется в научно-исследовательской, игровой деятельности, в информационном обслуживании и т.д.

В технологическом процессе обслуживания важно выявить это известное в запросе, поэтому большое значение имеет процедура *уточнения запроса, содействующая навигации в информационном пространстве, сужающая поле поиска*. Навигации способствует знание уровней организации информационного пространства, принципов организации доступа к информации в нем.

Уточнение особенно важно для тематических, фактографических запросов и запросов на исследование. Например, запрос пользователя сформулирован следующим образом: какие фирмы производят в нашей стране медицинское оборудование? Однако на самом деле пользователь хочет получить информацию о возможности его фирмы, которая намерена производить медицинское оборудование, успешно выйти на российский рынок. Следовательно ему нужны не только сведения о производящих фирмах, но и о фирмах, продающих это оборудование(как отечественных, так и зарубежных), ему нужно знать спрос на медицинское оборудование и многое другое, т.е. в сущности он хочет получить конъюнктурную информацию, связанную с медицинским оборудованием. И если информационный работник не сумеет выявить дополнительную по отношению к запросу информацию, т. е. уточнить запрос, то пользователь не будет удовлетворен.

Уточнять библиографические данные в запросе приходится из-за следующих наиболее распространенных ошибок, допускаемых пользователями: искажение фамилии автора (замена одной буквы на другую, сходную по начертанию или близкую по звучанию, ошибки в инициалах и т.д.), сокращенное и неточное название книги, периодического издания, представление переводчика, составителя, редактора, иллюстратора как автора книги, неверное указание года издания, издательства, рассмотрение авторской работы как коллективной и наоборот, представление статьи, раздела, главы книги, частного заглавия тома или выпуска многотомного издания как названия самостоятельного произведения или издания, отсутствие наименования коллектива в продолжающихся изданиях, материалах симпозиумов, конференций, неточный перевод на русский язык названия зарубежного издания и др.

Чтобы уточнить запрос, информационный работник обычно проводит так называемое справочное интервью, являющееся по существу навигацией, и выявляющее некоторые детали запроса, помогающее, подсказывающее

пользователю, как сформулировать запрос. В этом интервью информационный работник может попросить рассказать пользователя о проблеме, над которой он в настоящее время работает, о других названиях предмета его потребностей, о том, что бы он хотел узнать об этом предмете, что ему уже известно, что он рассчитывает получить в результате поиска, как ему могут пригодиться результаты поиска, что более всего помогало ему при изучении этой темы до сих пор, что особенно озадачило при её изучении, какой аспект темы имеет для него наибольшее значение (например, он может интересоваться историей, политикой или промышленностью, культурой страны) и др.

Тематический поиск может облегчить знание вышестоящего (родового) по отношению к искомому понятия (для этого используются иерархические классификационные системы, тезаурусы), ассоциативных связей. По принципу - от вышестоящего к нижестоящему понятию строятся меню в автоматизированных информационно-поисковых системах, ассоциации используются в гипертекстах .

Уточняются также языковые, географические параметры запроса (место издания, география фактов, место проведения мероприятия), временные характеристики (глубина поиска, периодичность предоставления документов, срочность выполнения запроса, время и продолжительность проведения мероприятия, длительность действия запроса - “ *постоянный* ” запрос на обслуживание, например по ИРИ, ДОР и *разовый запрос* на выдачу справки, документа), форма предоставления материала - устная или письменная, носитель информации, на котором её хочет получить пользователь, необходимые технические средства, форма услуги. Так, при одном предмете запроса, скажем, на информацию о новых изданиях, в случае разных других пожеланий пользователя возможны разные формы услуг - список новых поступлений (в том числе через Интернет в онлайн-режиме или в режиме отложенного времени через электронную почту), “ *кольцевая почта*”, выставка, получение информации по ИРИ, на Дне информации и т.п..

Понимание и трансформация запроса являются по существу первым этапом навигации в информационном пространстве для поиска нужной информации. Далее навигационно-поисковый процесс складывается в зависимости от технико-технологических особенностей информационных ресурсов(в том числе носителей информации) и от предмета запроса, других его параметров. Так, в технологии Интернет предусмотрены “ *следующие* ” типы поисковых средств: поисковые системы; онлайн-словари, энциклопедии и другие справочные ресурсы; каталоги и базы данных, в том числе каталоги библиотек и библиографические базы данных. Ни одно из поисковых средств не является совершенным, однако, обращение к ним полезно в сочетании с другими методами поиска... Каждый тип поискового

средства Интернет нацелен на конкретный тип запроса (фактографический, тематический, на уточнение библиографических данных, адресный или их сочетание)”(70, с.29). Интернет открывает возможности использования в поиске графических изображений, гипертекстовых связей. CD - ROM имеет свои поисковые средства, дает возможность ориентироваться в библиографической, графической и полнотекстовой информации. В электронной библиотеке видеоматериалов поиск осуществляется по словесным метаданным , по акустическим признакам, по визуальным атрибутам (цвету, параметрам движения и др.), по образцам и некоторым другим признакам (5)

В блоке “ реализация услуги” поиск, т.е. навигация и последующие сравнение, отбор информации и установление её соответствия (идентификация) с информационным запросом, могут осуществляться единожды и многократно. В этом плане можно говорить об одноуровневом (одноконтурном) поиске - найдена книга на небольшой выставке; двухуровневом - поиск в фонде книги известного автора с использованием алфавитного каталога, трехуровневом - поиск в фонде книги по теме через АПУ(алфавитно- предметный указатель) и систематический каталог, многоуровневый. Двух-трехуровневый и многоуровневый поиск используется в автоматизированных информационно-поисковых системах, дополнительный уровень поиска дает применение гипертекста.

Количество *уровней* влияет на время (скорость) поиска, включая навигацию. *Время поиска* в фонде определяется и пространственными характеристиками хранилища, расстоянием от хранилища до пунктов выдачи, издательско-полиграфическими особенностями документов (например, книга или патентная информация). В ГОСТе 7.73.-96 “ Поиск и распространение информации” названы следующие *виды поиска*: библиографический, булевский, диалоговый, документальный, информационный, поиск на естественном языке, пакетный, полнотекстовый, ретроспективный. В литературе используются понятия: тематический, фактографический, концептографический поиск. Некоторые современные автоматизированные системы сохраняют историю поиска, что позволяет просматривать список предшествующих запросов вместе с использованными в них ключевыми словами и индексами, результаты поиска, комбинировать новые поисковые признаки с предыдущими (23, с.14), с другой стороны, учет всех поступающих запросов важен, чтобы уловить изменение потребностей пользователей, учесть их при сборе информации.

Одна из трудностей поиска связана с тем, “что отраженная в документе проблема оценивается (интерпретируется)” двумя разными людьми - индексатором и пользователем: первый “ её оценивает при анализе текста и

создании ПОД (поисковый образ документа)*, а абонент - при составлении запроса. Причем ПОД готовится индексатором без наводящего вопроса, а абонент формулирует свой запрос, как правило в отрыве от текста документа”(72, с.19). Каждый - индексатор и пользователь “обладает своим, присущим только ему ассоциативно-творческим мышлением... это приводит к тому, что их представления об одной и той же проблеме могут не совпадать (хотя бы и терминологически). Причем, если индексатор при подготовке поискового образа ограничен рамками текста документа и формальными семантическими правилами, то у абонента таких ограничений нет, как нет и знаний особенностей функционирования системы, в силу чего он имеет возможность формулировать запросы с любой глубиной детализации, под любым углом зрения”(72, с.19). Для смягчения этой проблемы С.Н. Юсупов предложил такое изменение технологии смысловой обработки текста, при которой на основе анализа документа создавался бы не ПОД, а формулировался вопрос, выполняющий одновременно роль запроса и поискового образа документа (72).

Представляется, что близкий к этому подход реализован в современных информационно-поисковых системах, которые своими меню, подсказками помогают пользователю выстроить логику поиска.

Это очень важно в связи с все более частой заменой информационного обслуживания, осуществляемого информационной службой, *информационным самообслуживанием* (23, с.27; 63, с.20-21), выполняемым самим пользователем. В электронной среде пользователь сам входит в информационные сети, уточняет свой запрос, используя разноуровневые программные меню, продумывает стратегию поиска, осуществляет поиск по разным признакам (библиографическим элементам, ключевым словам, индексам), идентифицирует свой запрос и те данные или документы, которые предлагает информационно-поисковая система, определяет релевантность, т.е. соответствие выдачи запросу, группирует полученные данные, документы и т.п. В этой связи все более значимой становится высокая *личная информационная культура (информационная компетентность) пользователя*.

Положительным итогом технологического процесса информационного обслуживания является информационная услуга.

* Термин “Поисковый образ документа” определяется в ГОСТе 7.74 - 96 “Информационно - поисковые языки” как “поисковый образ, выражающий основное смысловое содержание документа” (19, с.20). Дефиниция понятия “поисковый образ” из этого ГОСТа приведена выше в связи с определением поискового образа запроса.

Услуги удовлетворяют общекультурные, профессиональные, учебные, любительские и т.п. потребности и делают доступной разные виды информации: деловую (биржевую, финансовую, коммерческую, экономическую, статистическую), научно- профессиональную (научно-техническую, медицинскую, юридическую, экологическую и т.п.), социально-политическую, массовую, потребительскую и другую информацию (29, с. 15,16)

Назовем основные *виды услуг*, используя в качестве главного признака классификации предмет запроса пользователя (документ, библиографические и фактографические сведения, новость, ориентирование и обучение, анализ ситуации, организация обслуживания), поскольку считаю запрос для информационной службы основной точкой отсчета. Возможны и другие подходы к классификации информационных услуг (13).

Документные услуги обеспечивают доступ к изданиям, архивным документам, музейным предметам на разных носителях (бумажных, электронных, компакт-дисках, аудио и видеокассетах, микрокартах и др.), на разных языках (путем перевода), в режиме реального времени (on - line), в режиме отложенного времени (через электронную почту, “бронирование”), для ознакомления и временного пользования (абонемент, читальный зал, МБА, экспозиции, внестационарные формы - библиотечные пункты, библиобусы, музеи на колесах и т.п.), для постоянного пользования (копирование на разные носители текстов, продажа документов, копий, электронная доставка документов- ЭДД) . *Справочные услуги* предоставляют доступ к библиографическим, фактографическим, концептографическим банкам и базам данных, в том числе мультимедийным, гипермедийным, и отвечают (форма - справка) на библиографические и фактографические запросы пользователей устно, письменно, в режиме on-line и через электронную почту. *Новостные услуги* предлагают сообщения об актуальных событиях и темах, предоставляют рекламную информацию, извещают о новых изданиях и показывают их, в том числе через телекоммуникационные каналы в режиме реального и отложенного времени (в формах: новости, ИРИ, ДОР, День информации, День специалиста, ярмарка идей, выставка новых поступлений, “кольцевая почта”, презентация, список новых поступлений, дайджест, прайс - лист, биржевые сводки и др.). *Ориентирующие (учебно - консультационные услуги)* содействуют ознакомлению пользователей с возможностями доступа к информации устно, в режиме on-line и через электронную почту (формы: консультация, семинар, лекция, урок, экскурсия, компьютерные курсы и пр.) . *Исследовательские*

услуги (формы: предоставление аналитической справки, аналитического обзора, маркетингового исследования, конъюнктурного исследования, материалов рекламного анализа, рейтинговой информация, например, определение индекса цитирования и рейтинга ученых, прогнозного исследования, пресс-досье и т.п.) доводят до пользователей анализ ситуации в интересующей их сфере, в том числе через телекоммуникационные каналы. Можно назвать также *организационно - вспомогательные* услуги - распространение и прокат баз данных; организация пунктов обслуживания, в том числе библиотечных, музейных, компьютерных, видеосалонов; передача факса; прием запросов по телефону, электронной почте; запись информации на дискеты или кассеты пользователей; переплет и др.; *комплексные услуги* - обслуживание по договорам с предоставлением разных услуг по выбору заказчика.

Самые распространенные информационные услуги, которые выполняют и информационные службы, и другие организации - справочные, консультационные, предоставление рекламной информации.

В системе информационного обслуживания выполнение услуги означает положительный результат деятельности, невыполнение(отказ) - отрицательный, причины которого могут быть ресурсные, технологические, технические, лингвистические, кадровые.

Предоставляемая пользователю услуга может по-разному им оцениваться. Это зависит от *качества* услуги, которое можно определить как степень соответствия её свойств потребностям пользователей в информации.

Информационная услуга, как и любое явление, многокачественно, поэтому для оценки качества важно выделить существенные с точки зрения потребностей пользователей свойства, например, релевантность поиска (в ГОСТе 7.73 - 96 она определяется как “ соответствие полученной информации информационному запросу” - 20, с.7), пертинентность поиска (согласно названному стандарту - “ соответствие полученной информации информационной потребности” - там же)*, оперативность выдачи документа,

* ГОСТ 7.73 - 96 предлагает и другие показатели: коэффициент полноты - “отношение числа найденных релевантных документов к общему числу релевантных документов. имеющих в массиве” (20, с.7), коэффициент точности - “отношение числа найденных релевантных документов к общему числу документов в выдаче”, поисковый шум - “совокупность выданных при информационном поиске нерелевантных документов”, коэффициент шума - отношение числа нерелевантных документов в выдаче к общему числу документов в выдаче”, коэффициент ложной выдачи - “ отношение числа нерелевантных документов в выдаче к общему числу нерелевантных документов

в базе данных”, коэффициент молчания - “ отношение числа невыданных нерелевантных документов к общему числу релевантных документов в базе данных” (20, с. 8)

справки; регулярность, оперативность, точность, полнота информирования (для услуг по постоянным запросам) и менее существенные, но значимые, дополнительные свойства, скажем , соблюдение профессиональной этики и этикета во время выполнения услуги. Если какие - либо дополнительные свойства не соответствуют потребностям пользователя, качество услуги снижается. В случае отсутствия существенных свойств, услугу нельзя считать состоявшейся. Качество услуги зависит от множества факторов - от качества информационных ресурсов, квалификации информационного работника и пользователя, их настроения, условий, времени предоставления услуги и т.п., поэтому одна и та же форма услуг может быть выполнена по-разному с точки зрения качества.

Качество отдельных информационных услуг влияет на качество информационного обслуживания в целом. При его оценке целесообразно учитывать такие показатели как степень удовлетворения запросов пользователей, степень доступности информации, уровень культуры обслуживания в информационной службе. Здесь качественные показатели базируются на количественных (общее число запросов, число выполненных запросов, число посещений, количество предоставленных услуг и др.).

Среди количественных показателей в связи с внедрением новых информационных технологий появились новые, например, “количество обращений “ - на сервер информационной службы и к отдельным файлам, время работы на компьютере каждого клиента, объем считанной и записанной им информации и др.

Качество обслуживания входит в понятие его *эффективности*- 24 (степень соответствия результатов обслуживания его цели в соотношении с затратами на полученные результаты). Критерием оценки эффективности информационного обслуживания считаем полноту удовлетворения потребностей пользователей в информации . Полнота зависит от того, насколько информационная служба выполняет такие виды услуг, в таком количестве и такого качества, которое отвечает потребностям пользователей. Но полнота удовлетворения потребностей ограничивается материальными, финансовым , техническими возможностями организации, которые необходимо учитывать.

Поскольку обслуживание существует для пользователей (пользовательская концепция), то важным методом анализа его качества является опрос (анкетирование, интервьюирование), позволяющий выявить мнение самих пользователей о предоставленных им услугах и об обслуживании в целом. При этом приходится учитывать, что человек далеко не всегда осознает значимость

услуги, поскольку её предоставление обычно отдалено от эффекта и сам эффект может быть вызван совокупностью информационного воздействия разных услуг разных информационных институтов. Вместе с тем мнение пользователя дает возможность информационным работникам критично посмотреть на свою работу и выявить причину того или иного отношения пользователей к услуге и обслуживанию, следовательно свои ошибки, брак. (более подробно о вопросах эффективности и качества - 24, 25).

Кроме эффективности обслуживания, которую можно так или иначе рассчитать, обслуживание дает эффект, связанный с влиянием услуг и информационной среды на информационно - культурный потенциал личности, преемственность культурных ценностей, знаний, накопленных обществом, следующими поколениями.

8. Информационное обслуживание в пространственно - временном континууме

Современный человек с детства погружен в информационную среду, он живет среди телевидения, видео, книг, журналов, компьютерных игр и т.п. Он обращается к информационным каналам не только при обучении и выполнении профессиональных обязанностей, но и при вызове врача, воспитании детей (чтение соответствующей литературы). Большое значение приобретает информационная культура личности при выборе профессии, трудовой деятельности, отдыха, и после ухода на пенсию человек часто становится еще более активным потребителем информации (телесериалы, книги, газеты). Таким образом, информация играет все большую роль в жизненном цикле человека, пронизывает всю его деятельность. Формируется информационный образ жизни. Складывается представление об информационной инфраструктуре, информационной среде.

Впервые в российской науке проблемы информационной среды стали разрабатываться Ю.А. Шрейдером в 70-х годах XX в. (71).

Информационная среда или сфера - это мир информации вокруг человека и мир его информационной деятельности. В законе "Об участии в международном информационном обмене" *информационная сфера(среда)* рассматривается как сфера деятельности субъектов, связанная с созданием, преобразованием, потреблением информации.(50,с.4). В качестве близких по смыслу в литературе встречаются понятия "информационное поле", "информационное пространство". "Под единым информационным пространством " некоторые авторы понимают " территориально ограниченное (открытое для расширения или сужения) пространство, в котором информационная деятельность регулируется согласованными правовыми нормами, совместно используются общие информационные ресурсы, технологии и каналы коммуникации, а также специально выделенные организационные структуры" (28, с.7-8). Такое понимание информационного пространства как регулируемого и организованного является более узким, чем сформулированное выше понимание информационной среды.

С известной условностью можно говорить о внутренней и внешней информационной среде или о среде (микросреде) внутри помещения, в котором находится человек (офис, выставочный комплекс, читальный зал и др.) и информационной среде за их пределами (макросреде).

Современная информационная среда весьма *противоречива*.

Она чрезвычайно многообразна, пестра по характеру представленных идеологий, точек зрения, подходов к тем или иным явлениям. Она нова, непривычна. Человеку непросто разобраться во всем этом многообразии. Какое направление истинно?

Когда люди не могут осмыслить неоднозначность, многовариантность среды, их раздражение может получить ложную направленность, они начинают обвинять в непонятности мира каких - то придуманных врагов, пытаться найти в чем - то вымышленном спасение (например, в сектах, число которых резко возросло, а приверженцами сект стали не малограмотные люди, как было раньше, а образованные).

СМИ оказывают значительное влияние на взгляды, поведение людей, навязывая определенные стереотипы, зачастую далеко не соответствующие гуманистическим идеалам.

В информационной среде возникают новые виды преступлений, например, хакерство, в Интернете добывается информация, используемая не только на пользу, но и во вред обществу. Так, один из террористов, совершивших страшный теракт в США в Лос -Анжелесе, узнал посредством Интернет о том, что то здание, которое он хотел взорвать, не охраняется.

Информационная среда является также сферой, в которую многие уходят от суровой действительности: в иллюзорную жизнь мыльных сериалов, детективов, виртуальную компьютерную реальность. В этой среде ищут объекты для поклонения, возможность переключения. Феномен “ ухода” в воображаемый мир не является особенностью сегодняшней жизни, но в условиях современных информационных технологий он приобретает значительные масштабы.

Информационную среду “ежесекундно будоражит новая волна сообщений. И кажется, будто стирается грань между событием и его репродукцией. Поэтому западные социологи полагают, что массовая культура превратила людей в патентованных наблюдателей жизни, а окружающий мир в иллюзорную действительность” (22, с.257). Люди зачастую не сопереживают жертвам реальных событий, поскольку грань между действительностью и вымыслом в их сознании стирается.

Предоставляя определенную независимость от посещения информационных служб, новые информационные технологии могут

увеличить зависимость пользователя от центров организации информации, от нестабильности техники, от содержания предоставляемых сведений.

Таким образом, новая информационная среда может вести к порабощению человека, но она же может раскрыть “простор для формирования новых моделей, требующих воображения и мудрости”, способствовать “реализации личностных стремлений и креативности”(36, с.64), если она направлена на гуманистические цели.

Информационное пространство можно представить как систему *накопителей информации* (на бумажных, электронных, аудио-видео, микроносителях), каналов *передачи информации и пользователей*. Важнейшей задачей является такая организация этой системы, которая позволяет оперативно предоставить пользователю нужную информацию.

Эту задачу усложняет одно из важнейших свойств информационной среды - *рассеяние в ней информации* (закон Бредфорда), которое приводит к тому, что сведения по одному вопросу могут находиться в разных, иногда тематически не связанных источниках. Сегодня это свойство дополняется, как мне представляется, *децентрализацией информационных ресурсов в отличие от их концентрации в центре* в прошлом. Это связано с использованием новых информационных технологий и реализацией идеи распределенного информационного фонда. Вследствие этого происходит и *децентрализация информационного обслуживания*. Децентрализацию и централизацию информационных ресурсов можно рассматривать как один из механизмов , обеспечивающих динамику информационной деятельности наряду с процессами их концентрации и дифференциации, а также специализации и универсализации информационных учреждений.

Современное информационное пространство обладает и таким *свойством как массовое тиражирование информации, имеющейся в нем, по разным каналам - письменным , устным, аудиовизуальным и в разных формах и жанрах*. Особенно в этом отношении велики возможности таких *массовых каналов* передачи информации как радио, телевидение, Интернет. Любое событие, явление быстро адаптируется массовым сознанием. Но одни узнали сведения о нем из научной книги, другие - из Интернет, третьи - из маленькой заметки в газете, четвертые - на основе видеофильма, с пятыми поделился кто-то из знакомых и т.п. Вследствие этого сведения обрастают новыми подробностями, глубокая идея уплощается, становится расхожей.

Скорость современных каналов распространения информации при наличии такого свойства информационного пространства как массовое тиражирование информации приводит к тому, что *информация практически одновременно достигает пользователей в разных точках информационного пространства*.

Такая ситуация позволяет говорить об едином информационном пространстве, разрыв которого глубоко переживается людьми.

Это обстоятельство в еще большей степени, чем в прошлом, ставит вопрос о *влиянии информационного обслуживания* и его отдельных видов *на пользователя*. Конечно, такие виды обслуживания как архивное, библиотечное, музейное, книготорговое и т.п. можно отнести к индивидуальным и групповым каналам передачи информации, их ареал воздействия относительно невелик. Но если все каналы, и индивидуальные и массовые (телевидение, радио, Интернет) тиражируют одну и ту же информацию, например, связанную с насилием, криминалом, то это массированное воздействие, может оказать негативное влияние, спровоцировать рост преступности, изменение морального климата. Не считая возможным действовать в современном мире запретом на информацию, я думаю, что целесообразно развивать дифференциацию и специализацию в информационной среде, чтобы избежать мощного воздействия информации одного содержания и тем самым сузить её негативное влияние.

Внешняя информационная среда накладывает отпечаток на внутреннюю среду.

Внутренняя информационная среда - это информационные ресурсы и все, связанное с информационной деятельностью работника и пользователя в информационной службе. Границы понятий - внутренняя и внешняя среда, как будет показано ниже, достаточно зыбки.

В пространстве любого учреждения можно выделить две основные части среды: предназначенную для сотрудников и для пользователей. В тех учреждениях, где хранятся фонды (библиотеки, архивы, музеи, книжные магазины, книжные палаты, органы научной и технической информации) выделяется еще помещение для хранилища.

Назовем *объекты информационной среды* учреждения, каждый из которых можно рассматривать как особую форму организации информации, содействующую её доступу.

Это прежде всего отдельные документы , в целом информационный фонд, документы, организованные в виде экспозиции, базы данных библиографической, фактографической, концептографической, гипертекстовой информации.

Доступу содействует *метаинформация* (информация об информации), которая в лаконичной форме дает представление о структуре и расположении фонда, справочно- поискового аппарата и их разделов: классификационная информация; рекламная информация (объявления, разделители в фонде, схемы, музейные экспликации); цветовая информация (цветовая гамма

помещения, обложек документов); музыкальная информация (музыкальное сопровождение экспозиции в музеях); композиционная информация (определенная планировка помещений, их размещение, расположение столов, выставок, стеллажей (оборудования) и технических средств, специально разработанные маршруты в музеях); консультационная информация (советы, разъяснения информационных работников), технологическая информация (в том числе инструкции).

Рекламная и композиционная метаинформация помогают пользователям *ориентироваться в помещении* информационной службы, её отдельных подразделений (читального зала, выставочного зала и др.).

Классификационная, библиографическая, иногда цветовая информация способствуют ориентации пользователей в фонде документов и справочно-поисковом аппарате.

Библиографическая метаинформация, представляя собою модель документов, содействует доступу к ним, раскрытию их содержания. Она выполняет функции трех видов: текущего информирования о новых поступлениях (базы данных, списки, бюллетени новых поступлений и т.п.), обеспечивающего пользователей сведениями о пополнении информационного фонда, о новых изданиях ; фиксации данных о документах, имеющихся в информационной службе (например, электронный каталог), а также других информационных служб страны и мира ; актуализации ретроспективной информации (списки, указатели по определенным темам, проблемно - ориентированные базы данных).

Классификационная и библиографическая метаинформация позволяют пользователю включить свои знания в новые связи, интегрировать полученные знания в уже известные, облегчают выбор и использование документов, определение места их проблематики в системе наук, содействуют критическому осмыслению текстов. Развитию знаниевого потенциала пользователей способствуют и фактографические, концептографические, экспертные системы.

Современные информационные технологии предлагают такой широкий выбор метаинформационных средств, который не могла предоставить докомпьютерная среда: окна, меню, подсказки, кнопки с изображением предметов - символов действий (ножницы - означает вырезать, раскрытая папка - открыть и др.), используются мнемонические приемы, цветовые средства. Для ориентации применяются также сенсорные компьютеры, реагирующие на прикосновение к экрану, что не требует от пользователя навыков работы с клавиатурой, существуют и компьютеры, воспринимающие информацию с голоса.

Главная составляющая информационной среды - информационный фонд-сегодня многообразен как по содержательным и видовым признакам, так и по видам носителей информации (книги, аудио и видеокассеты, компакт -

диски, электронные издания и др.). Фонд приобрел благодаря электронным изданиям и возможностям Интернет, помимо внутренних, и внешние параметры (например, такие как доступность для внешнего пользователя), поэтому он стал элементом и внутренней и внешней среды. То же самое можно сказать и о справочно-поисковом аппарате, который во многих информационных службах представлен на машиночитаемых носителях. Расширился в этой связи и знаниевый потенциал информационной среды.

Поэтому можно говорить о *когнитивной функции* этой среды, содействующей преобразованию информации в индивидуальное знание пользователей (этот сложный процесс не до конца изучен наукой), а последнего через создание пользователями текстов - в информацию. Переход информации в знание и знания в информацию осуществляется и в деятельности информационного работника, занятого любым информационным процессом, в том числе обслуживанием, который преобразует информацию запроса, включает её в собственное знание, и, используя его, определяет алгоритм поиска информации.

Эти процессы рассматриваются в статье М.С.Миримановой(48), в частности, в ней показано многоступенчатое взаимодействие со знанием информационных работников текстов, поступающих в информационную среду и являющихся информацией о знании их создателей. Задачу информационной среды автор видит в том, чтобы уменьшить разрыв между информацией и знанием пользователей: “ Включая пользователя в активное взаимодействие с информацией, инфосреда побуждает активизировать рефлексию над собственным знанием и знанием, зафиксированным в инфосреде, учит соотносить эти модели, что стимулирует порождение новых знаний”. По мнению автора, “инфосреда должна служить катализатором интеллектуальной деятельности, учитывая стремления и возможности пользователя на основе уже имеющегося у него знания надстраивать новое знание, необходимое для продуцирования новых идей...инфосреда должна стимулировать творческую активность пользователя”. В качестве способов достижения этой цели автор видит развитие диагностирующих средств, позволяющих ориентироваться на индивидуальные интеллектуальные характеристики пользователя, использование эвристических приемов стимулирования творческих процессов и др. (48, с. 64).

Все многообразие информации должно быть так организовано в пространстве, чтобы она была осмыслена пользователем информационной службы, чтобы он не растерялся, чтобы сумел воспользоваться ею, чтобы она не вызывала у него отрицательных эмоций.

Учитывая , что психологически человек не может сразу воспринять всю информацию, информационные учреждения стоят перед проблемой её развертывания в определенной последовательности, выделения и

приближения к пользователю отдельных частей документного массива. В этой связи возникает новая проблема: какую часть первичных документов представить и приблизить к пользователю в первую, вторую, третью и т.п. очередь.

При её решении используются подходы, которые обозначим как *ценностный, формальный, содержательный, и пользовательский способы доступа к информации.*

Первый способ обеспечивает доступ пользователей прежде всего к той информации, которая отражает сложившиеся в обществе ценности, злобу дня (например, к произведениям классиков художественной литературы, науки, актуальной информации). Второй способ осуществляется при алфавитной, хронологической, нумерационной и т.п. формальной организации массива. Третий связан с организацией массива по систематическому, предметному, тематическому признакам. Четвертый способ доступа к документам определяется пользовательским спросом. В этом случае к пользователям приближают наиболее спрашиваемые части информационного массива.

Обычно в практике используется сочетание этих подходов. Например, первичные документы организуются *по следующим уровням доступа*: наиболее актуальные, а также вновь поступившие, часто спрашиваемые документы; документы, менее спрашиваемые, выделяемые, например, в подсобных, справочных фондах; глубоко ретроспективные, редко спрашиваемые документы, представленные в хранилище, внутри этих уровней доступ к информации идет по систематическому, предметному признакам, хронологии, алфавиту и др. В связи с колебаниями спроса, изменением актуальности проблем должен происходить постоянный обмен информации между разными уровнями их доступности.

При традиционной организации информации для облегчения доступа широко используется двухуровневая система (уровень первичных документов и уровень их моделей).

В информационно - поисковых системах, использующих новые технологии, в качестве способа доступа к информации применяется иерархическая система ссылок, а также доступ по ассоциации (гипертекст).

Многоуровневость информационной среды создает условия для постепенного вхождения пользователя в мир информации и культуры (т.к. одновременно их невозможно усвоить) и одновременно решает проблему большей оперативности обслуживания: на уровне наиболее актуального спроса обслуживается основная масса посетителей.

Постепенно вводя в информационный мир, среда как бы приглашает углубиться в этот мир. Начиная с рекламной информации о предоставляемых информационным учреждением услугах, переходя к выставкам документов,

затем к разнообразным базам данных и наконец к фонду или экспонатам выставочного комплекса, информационная среда ведет далее через системы телекоммуникаций в мировую информационную систему.

Информационная среда - это поле диалога. Это диалог разных авторов документов (как разных культур, точек зрения), разных эпох, разных народов, разных языков, разных позиций в одной книге. Диалог современного пользователя с культурами прошлого, заложенными в документах информационного фонда, т.е. диалог разновременных культур, по выражению М.М.Бахтина. В произведениях прошлого при современном прочтении могут появиться новые смыслы, которые существовали в скрытом виде. Все это активизирует интеллектуальные и эмоциональные возможности пользователя. Диалогический характер имеет и технологический процесс информационного обслуживания, и его результат - информационная услуга, которые включают как составной элемент общение информационного работника и пользователя (например, при выдаче документов, консультации, экскурсии, презентации).

Многоуровневость и диалогичность информационной среды позволяет каждому пользователю найти свою информацию, расширить интеллектуальный мир, знаниевый, культурный потенциал, приблизиться к пониманию новых идей (другое дело, сможет ли человек в силу своих способностей, воли, воспитания это сделать).

Информационная среда может, таким образом, содействовать реализации интеллектуальной свободы как составляющей социальной свободы личности.

Многомерность, многоуровневость, диалогичность информационной среды создает *информационный комфорт для пользователей.*

Формирование информационной среды представляет собою непрерывный процесс, т.к. появляются новые документы, изменяются информационные потребности, спрос.

Средовые характеристики информационной службы не ограничиваются информационной составляющей. Для пользователей важен *психологический комфорт*, создаваемый как доступностью информации, так и духовностью атмосферы, формируемой совместно, в ходе коммуникации информационными работниками и пользователями, необходим

и *физиологический комфорт*, который обеспечивается учетом требований эргономики при оформлении помещения, размещении технических средств и оборудования : компьютеров, принтеров, сканеров, модемов, ксероксов, средств записи на аудио и видеокассеты, мобильных телефонов, современной офисной мебели, создающих уют светильников, выгороженных рабочих мест для пользователей и т.п..

В многоуровневой среде пространственная организация тесно связана с параметрами **времени**.

Разные источники предлагают разные определения этого понятия. “Время - это форма возникновения, становления, течения, разрушения в мире, а также его самого вместе со всем тем, что к нему относится” (38, с.77). “Время, как и пространство, - основная форма существования материи; материя, движение, время и пространство неотделимы друг от друга: время выражает последовательность сменяющих друг друга явлений, пространство - порядок расположения одновременно сосуществующих объектов (39, с.75). Понятие “время” весьма многозначно: “это форма бесконечно развивающейся материи; продолжительность чего-либо; промежуток той или иной длительности, в который совершается что-нибудь; определенный момент; пора дня, года; подходящая, удобная пора, благоприятный момент и т.д.” (51, с.89).

В истории философии известны различные концепции времени: субстанциональная, реляционная, статическая, динамическая; дискутируется характер взаимосвязи времени и пространства, проблемы непрерывности (или дискретности) времени , его необратимости, ритма, скорости, измерения и др. Время является предметом исследования многих наук: естественных, технических, социальных, гуманитарных. Это сформировало представление о физическом, биологическом, историческом или (социально-историческом), химическом, экономическом, психологическом, художественном и прочем времени. Заметим, что одним из первых пространственно-временные параметры по отношению к книжному делу (а оно, как было отмечено в первом разделе, включается в информационное) выделил Н.А.Рубакин в работе “Психология читателя и книги” (1929 г.).

Исследуя информационную деятельность во временном аспекте, можно увидеть в ней проявление времени в разных значениях. Применительно к информационной деятельности как социокультурному феномену следует говорить о социальном, культурно-историческом времени. Деятельность в информационном учреждении человека - информационного работника и пользователя - характеризуется биологическим, психологическим, художественным временем, субъективным временем каждого из них.

В информационной среде *временные характеристики присущи* : документам (дата подписи в печать, год издания и т.п., время их поступления в информационную службу); технологическим процессам (норма времени выполнения процесса и его отдельных элементов, реальное время их выполнения, в том числе время экспонирования выставок, проведения Дней информации, ярмарок идей и др.; сроки хранения документов в фонде); людям (время прихода в информационную службу, ожидания выдачи документов, длительность нахождения пользователя в информационной

службе или на её сервере, продолжительность чтения, телесмотрения, работы на компьютере, момент получения документа, сведений, отправки запросов, ощущение людьми времени в период их пребывания в информационной службе и др.); техническим средствам и оборудованию (ресурс времени, на который они рассчитаны, время их ежедневной загрузки и т.п.); информационной службе в целом (часы открытия и закрытия, количество рабочих часов в неделю).

Полиструктурность времени в информационной службе не исключает целостности его проявления.

Как временные характеристики здесь проявляются? Для определения этого используем рассуждения Мартина Хайдеггера, который в работе “ Время и бытие” доказывает, что “ время определяется бытием”, что они “взаимно определяют друг друга”(66, с.392), а “ то, чем они определяются оба, время и бытие...в их взаимопринадлежности” (66, с.402), Хайдеггер называет “ событием” (66, с. 403). “ Бытие и время имеют место только в событии”(66, с.405).

О каких событиях в информационном учреждении можно говорить? Очевидно, о тех, которые связаны с его деятельностью. Это “ судьбоносные” события, связанные с началом функционирования учреждения, его реорганизацией, упразднением, изменением в его структуре, техническом оснащении и т.п., и повседневные события: выдача документов, справок, экспонирование выставок, получение пользователями документов, приход в информационную службу и уход из неё сотрудников и пользователей и т.п. Другие события, хотя и определяются функциями, но не напрямую, например, события, связанные с взаимоотношениями между людьми. Многие события вне информационной службы могут влиять на её деятельность, в частности, принятие законов, регулирующих эту деятельность.

События, происходящие в информационной службе, могут совершаться одновременно, например, приход (или обращение на сервер) сразу нескольких человек, и последовательно - обслуживание этих людей по очереди; могут характеризоваться разновременностью, если сегодняшний пользователь заказывает книгу (или скажем, компакт - диск) с описанием событий столетней давности или вероятного будущего. Можно, наверное, говорить и о виртуальных событиях, которые происходят в сознании людей под влиянием информации. Человек, читая книгу, виртуально преодолевает временные барьеры и в силу своего понимания проникает в прошлое, которое передает через него эстафету будущему.

Собирая и храня документы и другие культурные объекты, библиотеки, архивы, музеи, органы научной и технической информации и т.п. своими средствами реализуют мечту человека о бессмертии, помогают ему преодолеть естественные ритмы времени, предполагающие, что за рождением следует не только жизнь, но и умирание, и предоставляя автору произведения жить в веках. Таким образом, *информационные учреждения, осуществляя культуросохранительную функцию, являются социокультурными формами преодоления времени.* Замечу в этой связи, что, наверное, не случайно развитие идеи о всеобщем воскрешении было осуществлено библиотекарем, философом Н.Ф.Федоровым.

Как социокультурный феномен, сохраняющий документы и идеи, и таким образом, преодолевающий время, информационные службы, обязаны не только спасти от забвения информацию прошлых лет, но и предоставить доступ пользователей к ней при непрерывном потоке новой информации, заслоняющей в сознании пользователей прежние поступления. Только в этом случае преодоление времени в значении сохранения ценностей культуры обеспечивает и *связь времен* (преемственность).

Можно говорить о преодолении времени в информационном пространстве и в другом смысле: пользователь информационной службы, читая текст, уходит от действительности, которая вызывает у него стрессы (эффект эскапизма). Здесь информационная служба выполняет релаксационную роль. При чтении интересной книги, увлекательного архивного материала в индивидуальном восприятии пользователя скорость времени (психологическое время) ускоряется (время незаметно “пролетает”), при тягостном ожидании заказа в информационной службе скорость времени в восприятии пользователя замедляется.

Феномен преодоления времени проявляется в информационной службе и в смысле изменения обычной направленности времени - от прошлого к будущему. Так, любой документ, включенный в фонд, например, газета, теряет свою актуальность, как бы из настоящего попадая в прошлое. Кстати авторы художественных фантазий, управляя временем по своему усмотрению, путешествуя из настоящего в будущее, а из него в прошлое и увлекая за собой читателя, тоже укрепляют представление о преодолении времени в информационном поле.

При индексировании, как бы игнорируя время, документы одного года издания группируют в разные классы по содержанию (в соответствии с классификациями ББК, УДК, Дьюи, предметными рубриками и др.), а документы разных лет издания - в один класс. Вместе с тем, индексирование

и соответствующая расстановка документов учитывает время (исторический период), связанный с содержанием текста.

В тех случаях, когда внешнее по отношению к содержанию текста время (год издания) принимается во внимание при расстановке документов в фонде (например, периодических изданий), вектор времени инверсируется от настоящего к прошлому (обратно-хронологическая расстановка).

Этот принцип положен и в основу многоуровневой организации информационных ресурсов среды (о чем было сказано ранее): к пользователям приближают вновь поступившие и наиболее актуальные (и спрашиваемые) документы, что ассоциируется с настоящим временем; далее представляют документы, вышедшие и поступившие три - пять лет назад или 10 лет назад для крупных информационных центров - прошедшее время (более адекватно здесь использовать немецкое понятие - Perfert) , в фонде основного хранения обычно находятся документы более ранних лет издания - предпрошедшее время (Plusquamperfekt).

Как показывает анализ, инверсия времени при организации фонда в информационной среде, имеет объективные причины, связанные опять же со временем - *необходимостью сохранения времени пользователей и уменьшения потерь социального времени.*

Приближение к пользователям вновь поступивших документов, отвечающих на большинство запросов, дает возможность информационной службе оперативно удовлетворять значительную часть наиболее простых запросов, избежать очередей, сохраняя время пользователей, и одновременно уделить больше времени тем пользователям, у которых сложные запросы, связанные не только с новыми документами, но и с изданиями прежних лет, а также предоставить удобства тем посетителям, которые ориентированы на глубокое ознакомление с ретроспективной частью информационного фонда.

Чем современнее информационная служба в технологическом плане (наличие ЭВМ, системы телекоммуникаций , выход в Интернет, использование CD - ROM и др.), тем эффективнее она *преодолевает время и пространство* (расстояние), сохраняя время пользователей. Это выражается прежде всего в оперативности предоставления информации, её полноте (при сокращении времени поиска) , и обеспечивается не только технически, но и путем особой организации документов (например, гипертекст).

Вместе с тем, время выполнения операций информационных процессов не инверсировано (направленность времени - от настоящего к будущему), операции осуществляются последовательно(хотя одновременно в информационной службе реализуются множество процессов с разными партиями документов и разными запросами), время их выполнения

фиксировано (существуют нормы времени на операции, отдельные действия), увязано с их сложностью и объемом. И управленческий персонал контролирует время выполнения работником технологического процесса или его фрагмента с целью избежать потерь социального времени.

Однако при анализе технологических процессов обнаруживаются *противоречие* между временем информационного учреждения как явления культуры и как социального института, между *необходимостью сохранения информации, идей для реализации связи времен и требованием сокращения социального времени на информационную деятельность*. Это противоречие можно продемонстрировать на примере исключения из фондов библиотек документов по причине их морального старения. С одной стороны, культурная миссия библиотеки требует сохранения документов для осуществления преемственности культуры (независимо от их актуальности, новизны), с другой стороны, библиотека, как социальный феномен, не может хранить все из-за недостатка площадей, увеличения трудозатрат на хранение, т.е. из-за возрастания социального времени на библиотечную деятельность.

Продолжая рассуждение, обратим внимание на то, что информационная служба, накапливающая значительный массив информации, при комплектовании фонда и обслуживании пользователей не может не учитывать сегодняшнюю конъюнктуру рынка, политику государства и потребности общества, сиюминутный спрос, но в то же время она всегда стоит перед вопросом: будет ли именно эта актуальная сегодня информация востребована *в будущем*, и не окажется ли так, что главное не сохранилось.

Со временем связана и проблема соотношения хранения и обслуживания в информационной деятельности. Много веков господствовал так называемый «книгохранилищный уклон», т.е. обеспечение хранения документов (для будущего пользователя) за счет ограничения их выдачи сегодняшнему пользователю. С распространением книгопечатания и идей просвещения, ростом числа книжных магазинов и библиотек взгляд на соотношение функции хранения и предоставления документов несколько изменился. Появилась возможность шире предоставлять книги настоящим читателям. Наиболее благоприятные условия для обеспечения информацией сегодняшнего пользователя предоставляют новые информационные технологии.

Информационная среда, её пространственные, психологические, временные параметры могут оказывать на пользователя и информационного работника положительное (информационное, когнитивное, ориентирующее, стимулирующее, консолидирующее, эстетическое, эмоциональное и др.) и отрицательное влияние.

Именно это определило изучение информационной среды. Включение в проблематику информационного обслуживания информационной среды связано с проблемой экологии человека (социальной экологии, психологии среды) - науки, рассматривающей проблемы взаимоотношения человеческого общества, человека и окружающей среды. Сегодня стоит вопрос о качестве среды, в том числе информационной, о праве человека на качественную среду, включая доступность информации, оптимальные условия для работы пользователя. Проблема информационной среды, накапливающей интеллектуальную энергию в форме информации связана с изучением ноосферы, в которую, как писал В.И.Вернадский, переходит биосфера под влиянием человеческого труда, научной мысли. Начинает развиваться информационная экология, занимающаяся взаимоотношением человека и информации.

Экологический подход предполагает целостное видение и гармонизацию всех составляющих среды с целью обеспечения её *комфортности и безопасности для человека*. Следует признать, что современная информационная среда становится более комфортной по таким характеристикам как оперативность и полнота поиска информации, интеллектуализация деятельности благодаря компьютерной технологии, эргономический подход к интерьеру.

Вместе с тем и пользователь, и информационный работник подвергаются определенным угрозам: стрессы, связанные с трудностью (несмотря на новые технологии) нахождения нужной информации при непрерывном увеличении её объемов, с неполадками в технике, компьютерными вирусами, угрозой здоровью при многочасовом пользовании компьютером, с проблемами коммуникации в информационной службе.

Задача информационного работника сгладить негативные моменты и усилить мощные активизирующие факторы информационной среды, защитить пользователя информационной службы, обеспечить комфортные условия для работы.

Заключение

В работе осуществлен теоретический анализ информационного обслуживания, каким оно сложилось к концу XX в. в России.

В сущности эта деятельность от традиционной технологии, начавшей создаваться еще в древних библиотеках и архивах, в последней четверти XX в. совершила революционный поворот в новый XXI в.

Характер изменений определяется новыми носителями информации и современными компьютерными и телекоммуникационными технологиями. Существо изменений в том, что новые технико-технологические средства позволяют из разрозненных информационных служб (библиотек, архивов, музеев, органов научной и технической информации и др.) создать единую мировую информационную систему, обеспечивающую доступ в любую из этих служб для любого пользователя из любой точки мира, в любое время. Это дает человеку глобальное видение, расширяет возможности решения сложных проблем (экологических, образовательных, социальных) и в то же время предполагает повышение ответственности за принятые решения.

Другой вектор изменений, связанный с первым - расширение возможностей социальной памяти (здесь, вполне вероятно, в ближайшем будущем произойдут новые открытия) и обеспечение более точного, оперативного и полного поиска информации. Это должно совершенно изменить представление о информационном обслуживании, поскольку каждый человек потенциально в своем распоряжении сможет иметь мировой информационный фонд (память человечества) и быстро ориентироваться в нем.

Но эти идеальные возможности всегда находятся под угрозой искаженной реализации: нельзя исключить использование мировой системы информационного обслуживания в целях узкой группы людей или части человечества, манипулирование с её помощью сознанием людей .

Уже сейчас пишут о формировании и дальнейшем количественном росте элитной группы сектора знания - “аналитиков символов”, занятых созданием новых высоких технологий будущего, и о потере работы в связи с внедрением “думающих машин” значительной части трудоспособного населения (40, с.20)

Стоит проблема недоступности информации для жителей стран с низким уровнем благосостояния. В докладе “ Право на информацию: возможна ли его реализация в развивающихся странах? Илмаз Бюлент на основании глубокого анализа, подкрепленного статистическими материалами, делает вывод: “ В настоящее время 4/5 населения планеты живет на территории наименее развитых и развивающихся стран... До тех пор, пока государство не в состоянии решить такие проблемы, как голод населения, недостаточное образование, здравоохранение, социальное обеспечение и политические свободы, право на информацию реализовать невозможно (27, с.4)... Слова о праве на информацию

для голодного человека, не имеющего средств к существованию, оплате жилья, образования, несвободного политически - ничего не значат”(27, с.10).

Как всегда было в истории человечества, новые возможности связаны и с новыми опасностями, которых человечество стремится избежать. Поэтому так важно решение социокультурных, правовых, гуманитарных проблем информационного обслуживания, которые в условиях все более высокого технического и технологического развития все чаще встают перед людьми.

1. Аверьянов Л.Я. Почему люди задают вопросы? - М.: "Социолог", 1993. - 152 с.
2. Акилина М.И. Философия современной библиотеки // Библиотекосведение.- 1996.- № 4/5.- С.91 - 100
3. Антопольский А. Б. Информационные ресурсы России (по данным учета 1996 г.) // Информ. ресурсы России.- 1997. - №2. - С.4 - 8
4. Артамонов Г. Т.Основные положения Концепции развития законодательства Российской Федерации в сфере информации и информатизации // Информ. ресурсы России. - 1999. - №6.- С.21-26
5. Байгарова Н.С., Бухштаб Ю.А., Евтеева Н.Н. Организация электронной библиотеки видеоматериалов: Препринт №5 за 2000г. / Ордена Ленина Институт прикладной математики им. М.В.Келдыша РАН. - М.,2000.- 13 с.
6. Баренбаум И.Е., Шомракова И.А. Всеобщая история книги //Современное библиотечно - информационное образование.Учеб. тетради. Вып.1 /МК РФ; Спб. гос.академия культуры. Библи.- информац. фак. - Спб, 1996.- 127 с.
7. Библер В.С. От наукоучения - к логике культуры: Два философских введения в двадцать первый век.- М.: Политиздат,1991.- 413 с.
8. Библиотечное дело: Терминологический словарь /Рос. гос. б-ка . - 3 - е значит. перераб. и доп. изд. - М., 1997. - 168 с.
9. Блюменау Д.И. Информация и информационный сервис. - Л.: Изд-во "Наука", 1989. - 190 с.
10. Блюменау Д.И., Леонов В.П., Соколов А.В. Современные методы библиотечно-информационного обслуживания (Проблемы анализа документов): Учеб. пособие / Ленингр. гос. ин-т культуры. - Л.,1978. -50 с.
11. Борушко А.П. Выбор будущего: Que vadis. - Минск, "Дизайн ПРО,1997.
12. Брагина Л.И., Ходарковский Н.И. Архивоведение: Учеб. пособие / Моск. гос. ин-т культуры. - М., 1994.- 68 с.
13. Брежнева В.В., Минкина В.А. Информационные услуги: особенности и классификация // Современное библи.- информац. образование: Учеб. тетради. Вып.1/ Санкт - Петербург. гос. академия культуры - Спб, 1996. - С.33-48
14. Вайман С. Ключ, врученный Н.А.Добролюбовым //Новый мир. - 1986.- №1
15. Веселовский Б.Б. К вопросу о выработке нормальной сети сельских библиотек-читален // Труды Первого Всероссийского съезда по библиотечному делу, состоявшегося в С.- Петербурге с 1 -го по 7-е июня 1911 г. Ч.2. - Спб, 1912.- С.148 - 159
16. Воройский Ф.С. Систематизированный толковый словарь по информатике (Вводный курс по информатике и вычислительной технике в терминах). - М.: Либерия,1998.- 376 с.
17. Глухов А. Судьбы древних библиотек. - М.: ТОО Либерия, 1992. - 159 с.

18. 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 издательскому делу).
19. ГОСТ 7.74 - 96. Информационно- поисковые языки. Термины и определения. Изд. офиц. - Введ. 1997 - 07 - 01. - 33 с. - (Межгосудар.стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу).
20. ГОСТ 7.73 - 96. Поиск и распространение информации: Термины и определения.- Изд.офиц. - Введ. 1998 - 01 - 01. - Минск: Межгосударственный совет по стандартизации, метрологии и сертификации, 1996. - 15 с. - (Межгосудар.стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу).
21. Григорьев Ю.В. А.А.Покровский (1879 - 1942).- М.: “ Книга”, 1965. - 141 с.
22. Гуревич П.С.Философия культуры: Пособие для студентов гуманитар. вузов.- 2-е изд.- М.:”Аспект Пресс”, 1995. - 288 с.
23. Дворкина М.Я. Библиотечное обслуживание: новая реальность: Лекции.- М.: Изд-во МГУКИ; ИПО “ Профиздат”, 2000. - 46с.
24. Дворкина М.Я. Библиотечное обслуживание: теоретический аспект: (Монография).- М.: Изд-во МГИК, 1993. - 249 с.
25. Дворкина М.Я. Библиотечное обслуживание как система: Учеб.пособие. - М.: Изд-во МГИК, 1992. - 146 с.
26. Декросс А., Ландри Ж., Натали Ж.П. Постоянные экспозиции в Городе науки и техники Ла Виллет: Эксплора // Museem: Ежекварт. журн. ЮНЕСКО.- 1987. - №3/4. - С.49 - 66
27. Илмаз Бюлент. Право на информацию: возможна ли его реализация в развивающихся странах?// Науч. и техн. б-ки.- 1999.- №9.- С.4-11
28. Информационное пространство новых независимых государств / Ю.М.Арский, Р.С.Гиляревский, Н.Т.Клещев, А.Н.Лаверов, И.И.Родионов, В.А.Цветкова.- М.:ВИНИТИ,2000.-200 с.
29. Информационный рынок в России /Ю.М.Арский, Р.С.Гиляревский, В.С.Егоров, Г.З.Залаев, Н.Т.Клещев, А.С.Комаров А.Н.Лаверов, И.И.Родионов, В.А.Цветкова, А.Г.Чесноков.- М.: ВИНТИ,1996.- 293 с.,58 табл.
30. Инфосфера: Информационные структуры, системы и процессы в науке и обществе /Ю.М.Арский, Р.С.Гиляревский, И.С.Туров, А.И.Черный.- М.:ВИНИТИ,1996.-489 с.,94 табл,16 ил.- (Российская академия наук)
31. Йонас Г. Изменившийся характер человеческой деятельности //Человек.- 1999.- №2.-С.5-19

32. Каган М.С. Мир общения: Проблема межсубъектных отношений .- М.: Политиздат, 1988. - 319 с. - (Над чем работают, о чем спорят философы).
33. Каган М.С. Человеческая деятельность (Опыт системного анализа).- М.:Политиздат, 1974.- 328 с.
34. Коготков С.Д. Формирование информационных потребностей // Науч. и техн. информация. - Сер. 2. - 1986 - №2.- С.1-7
35. Колин К.К. Россия на пути в информационное общество // Библиотекосведение. 2000. - №3.-С.32-39
36. Компьютерная техника и технологии в библиотеках накануне третьего тысячелетия/ ГПТНБ РФ.- М., 1999 (2000). - 91с.
37. Концепция управления деятельностью по формированию, использованию, ведению и защите государственных информационных ресурсов// Информ. ресурсы России.- 1999.-№1.-С.4-10
38. Краткая философская энциклопедия. - М.:Издат. группа “ Прогресс” - “ Энциклопедия”, 1994.- 576 с.
39. Краткий философский словарь /Под ред. И.Т.Фролова.- 6-е изд., перераб. и доп. - М.: Политиздат,1991.- 560 с.
40. Кустарев А.Несвободное падение //Новое время.-1999.- №24.- С.
41. Левин Г.Д.Свобода воли.Современный взгляд//Вопросы философии.- 2000.- №6.- С.71-86
42. Леонов В.П.Библиотечно - библиографические процессы в системе научной коммуникации/Библиотека Российской Академии наук.- Спб.,1995.-139 с.
43. Линчевский О.Э., Симонов Р.А.Профессиональная этика и психология книготоргового предпринимательства:Учеб. пособие /Моск. гос. академия печати.- М.: Мир книги,1995.-169 с.
44. Лотман Ю.М. Культура и взрыв. М.:”Гнозис”, 1992.- 270 с.
45. Лукашов И.В. Закон соответствия: идеи Ю.В.Григорьева и современность: к 100-летию Ю.В.Григорьева// Науч. и техн. б-ки.- 1999.- №10.- С.53- 66
46. Майстрович Т.В. Библиотеки, архивы, музеи: понятийный ряд // Библиотекосведение. - 2000. - №3.- С.16 - 22
47. Мелюхин И.С. Концепции информационного общества и роль государства // Информ. ресурсы России. - 1997.- №2.- С.30-34
48. Мириманова М.С. Информационно-когнитивные процессы и их роль в информатизации // Науч.и техн. информация.-Сер1.- 1989.-№11.-С.62-64
49. Об информации, информатизации и защите информации: Федеральный закон.- // Собр. законодательства Российской Федерации. - 1995.- №8.- Ст. 609
50. Об участии в международном информационном обмене:Федеральный закон.- // Собр. законодательства Российской Федерации. - 1996.- №28.- Ст.3347
51. Ожегов С.И.Словарь русского языка/Под ред.Н.Ю.Шведовой. - 18-е изд., стереотип.- М.: Рус.яз.,1986. - 797 с.

52. Основы социологии: Курс лекций/ Отв. ред. А.Г.Эфендиев.- М.: О-во “Знание” России, 1993.-384 с.

53. Положение о государственной системе научно-технической информации: Утв. постановлением Правительства РФ от 24 июля 1997 г. № 950 // Собр. законодательства Российской Федерации.- 1997.- №31. - Ст. 3696

54. 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.

55. Психология: Словарь.-2-е изд., исправл. и доп.- М.:Политиздат,1990.-494с.

56. Салинас П. Защита чтения: Твоей разумной силе слава!Европейские писатели о книге, чтении, библиофильстве.- М.:Книга,1988.- С.212-217

57. Скворцов В.В. Теоретические основы библиотековедения. - М.: Изд.во МГУК, 1996.- 89 с.

58. Современная информатика:наука, технология, деятельность /Р.С.Гиляревский, Г.З.Залаев, И.И.Родионов, В.А.Цветкова; Под ред. Ю.М.Арского.- М.:ВИНИТИ,1998.-220 с.

59. Современный словарь иностранных слов.- М.: “Рус. яз.”, 1992.- 740 с.

60. Соколов А.В. Коммуникационная деятельность и коммуникационные явления //Науч. и техн. б-ки.-1994.-№8.-С 3-14; №9.- С.41-54

61. Степин В.С. Культура //Вопросы философии. - 1999. - №8. - С.61-71

62. Столяров Ю.Н.Библиотека:структурно-функциональный подход.- М.: Книга, 1981.- 255 с.

63. Уилл Л. Музеи как информационные центры // Museum: Ежекварт. журн. ЮНЕСКО.- 1994. - №3. - С. 20 - 29

64. Фонотов Г.П. Идеологические ли учреждения библиотеки? //Библиотековедение.- 1997.- №1.- С.12-20

65. Хавкина Л.Б.Книга и библиотека. - М.: “Наука”, 1918.- 169 с.

66. Хайдеггер М.Время и бытие: Статьи и выступления: Пер. с нем.- М.:” Республика”, 1993. - 447 с.- (Мыслители XX в.)

67. Черный А.И. Введение в теорию информационного поиска.М.:”Наука”,1975.-238 с.

68. Что думают о музеях студенты - искусствоведы // Museum:Ежекварт. журн. ЮНЕСКО.- 1990. - №4. - С. 59-61

69. Шрайберг Я.Л. Международное библиотечное сотрудничество и информационное общество // Проект “Библиотечная школа Баренцова региона”: Сб. материалов / Комитет по культуре и туризму Администрации Архангельской области; Архангельская областная научная библиотека им. Н.А.Добролюбова. - Архангельск, 1999. - С. 210 - 225

70. Шрайберг Я.Л., Гончаров М.В., Шлыкова О.В. Интернет - ресурсы и услуги Интернет для библиотек: Учеб. пособие/ МК РФ; МГУКИ. - М.,2000.- 139 с.

71. Шрейдер Ю.А. Информационные процессы и информационная среда //Науч. и техн. информация. - Сер. 2. - 1976. - №1.- С.3-6

72. Юсупов С.Н. О замене поискового образа документа запросом (на примере ИПС по законодательству, использующей полные тексты)//Науч. и техн. информация.Сер 2.- 1990.- №3.- С.18-21

Содержание

Введение

1. Общее представление об информационном обслуживании.
2. Терминосистема информационного обслуживания
3. Информационное обслуживание как феномен культуры
4. Ценности и этика информационного обслуживания
5. Информационное обслуживание - система доступа к информации
6. Информационное обслуживание как социально-коммуникационный процесс
7. Информационное обслуживание как навигационно - поисковая деятельность.
8. Информационное обслуживание в пространственно-временном континууме

Заключение

Дворкина Маргарита Яковлевна, доктор педагогических наук (1994г.), зав. сектором истории библиотечного дела НИОбиблиотековедения РГБ (1999г.), действительный член Международной академии информатизации при ООН(1994 г.).

Научной деятельностью занимается с 1970 г., научно- педагогической - с 1979 г. Автор более 160 работ, в т.ч. монографий, учебных пособий, лекций, глав в учебнике, статей по вопросам библиотечного обслуживания, истории библиотечного дела в России, профессиональной подготовки библиотечных специалистов, по философским проблемам библиотечного дела. Награждена дипломами Министерства культуры за монографию и сборник работ.

Разработчик вузовских курсов “ Библиотечное обслуживание” и “ Информационное обслуживание”.

Проходила стажировку в ФРГ по линии немецкой службы академических обменов (1998 г.).

Член правления Московской библиотечной ассоциации с 1992 г. и руководитель секции истории библиотек и библиотечного дела Москвы при этой ассоциации. Научный руководитель центра изучения истории библиотек и библиотечного дела Москвы при библиотеке - читальне им. И.С.Тургенева. Организатор Международной научной конференции “ Библиотека в контексте истории” (1995 г., 1997 г. и 1999 г.).

Включена в справочник “ Кто есть кто в библиотечном деле” (1998 г., 2000 г.)

Дворкина М.Я. Информационное обслуживание: социокультурный подход: [моногр.] - М.: ИПО “Профиздат”, 2001. - 112 с.

Аннотация

Библиотекари, которые работают с литературой разной тематики, обычно были склонны к выходу из своей профессии в литературу, историю, искусство, педагогику и даже философию. Но менее всего они обращали взоры на те учреждения, которые в историко - культурном и технологическом аспектах к ним ближе всего - архивам, музеям, книжным магазинам, издательствам и т.п.

Монография “ Информационное обслуживание” отражает складывающийся в последние годы интерес библиотекарей, библиотекведов к названным учреждениям.

Информационное обслуживание в этой книге рассматривается как универсальная деятельность, выходящая за рамки названных учреждений и осуществляемая всеми учреждениями, обслуживающими людей, будь то аптека, служба быта, администрация и т.п.

Однако в отличие от них, как показано в данной работе, библиотеки, архивы, музеи, органы НТИ и др. специально созданы для хранения информации и обслуживания ею людей. Они вместе с учебными учреждениями образуют институт социальной памяти. Этот институт реализует кумулятивную и трансляционную функции. Информационное обслуживание является механизмом осуществления последней.

Наряду с общими чертами: предоставление информационных услуг, удовлетворение информационных потребностей, обеспечение доступа к информации, системная структура деятельности, культурные и ценностные характеристики - информационное обслуживание, осуществляемое разными учреждениями, имеет свою специфику - это библиотечное, архивное, музейное и т.п. обслуживание. Эта специфика связана с особенностями выполняемых услуг (библиотека преимущественно предоставляет документы, факты; музей показывает экспозицию и проводит экскурсию и т.п.). Однако в связи с внедрением новых информационных технологий происходит нивелировка различий, что во многом определило сегодняшний интерес учреждений индустрии информации к друг другу.

В монографии представлена разработанная автором теория информационного обслуживания, которое характеризуется как целостная система и как деятельность по удовлетворению информационных потребностей пользователей посредством предоставления информационных услуг, как феномен культуры и коммуникации, как механизм доступа пользователей к информации и распространения знаний.

Дан анализ терминосистемы информационного обслуживания, его навигационно - поисковых возможностей, ценностно - этических и пространственно - временных параметров. В работе используются системно-деятельностный и социокультурный подходы.

Практическое значение этой книги в том, что она дает теоретическое основание для консолидации разных учреждений института социальной памяти и координации их деятельности, чтобы сохранить ценности культуры.

Издание предназначено для специалистов, занятых обслуживанием пользователей в информационных учреждениях, преподавателей, студентов, изучающих библиотечное, архивное, музейное и другие виды информационного обслуживания.