

“Lexicon” by Stephen of Byzantium (6th century AD // The Great Steppe in Ancient and Byzantine Sources Collection of Materials / Edited by AN Garkavets. Almaty, 2005.

2. Herodotus. The story is in nine volumes. Book IV. M., 1999.

3. Chibilev AA, Bogdanov SV The border of Europe and Asia: the history of the issue, the problem of verification of natural and cultural-historical boundaries // The Urals Historical Herald. №2 (31), 2011.

4. Humboldt AF “Central Asia”. M., 1915.

5. Central Asia [Electronic resource]. URL: <https://en.wikipedia.org/wiki/>

6. Kosolapov A.I., Marshak B.I. Wall painting of Central and Central Asia. St. Petersburg, 1999.

7. Melekhova K.A. The role of artistic traditions in the art of Mongolia. // Historical, philosophical, political and juridical sciences, culturology and art history. Questions of theory and practice. No. 6/2 (68). Tambov, 2016.

УДК 02 (574)

Д. М. Мергалиев,

*Павлодарский педагогический университет им. Т.С. Торайгырова
(Павлодар, Казахстан)*

Т. М. Степанская,

Алтайский государственный университет (Барнаул)

СОДЕРЖАНИЕ СОВРЕМЕННОГО БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В КАЗАХСТАНЕ

Рассматривается динамичное развитие принципов библиотечного дела, новый вектор развития библиотек Казахстана, особое внимание уделено функциям и месту современной сети библиотек в обществе, которые активно участвуют в жизни государства, стремятся выйти на новый уровень развития. Сотрудники библиотек внедряют в работу новые технологии и программы: автоматизируют библиотечные процессы, формируют электронные коллекции библиотек, базы данных собственной генерации, используют сетевые ресурсы, идет оцифровка изданий в рамках проекта Казахстанской национальной электронной библиотеки.

Ключевые слова: современное библиотечное обслуживание, принци-

пы библиотечного обслуживания, доступность, дистанционное обслуживание, демократизация.

*D. M. Mergaliev,
Pavlodar pedagogical University. G. S. Toraigyrov
(Kazakhstan, Pavlodar)
T. M. Stepanskaya, Altai state University (Barnaul)*

THE CONTENT OF A MODERN LIBRARY SERVICE IN KAZAKHSTAN

In this article the authors consider the dynamic development of the principles of library business, a new vector of development of libraries in Kazakhstan, special attention is paid to the functions and place of the modern network of libraries in society, which in turn actively participate in the life of the state, strive to reach a new level of development. They introduce new technologies and programs into the work: library processes are automated, electronic collections of libraries, databases of their own generation are formed, network resources are used, publications are digitized within the framework of the Kazakhstan national electronic library project.

Keywords: modern library service, principles of library service, accessibility, remote service, democratization.

Понимание содержания какой-либо деятельности, в частности библиотечного обслуживания, – важнейший залог ее успешности. В нее непосредственно включены цель, задачи и принципы библиотечного обслуживания, которые, в свою очередь, определяются в зависимости от понимания роли библиотеки и господствующей в обществе концепции читателя, что обусловлено более общими политическими и идеологическими теориями, так как цели публичной библиотеки напрямую зависят от целей самого общества.

В настоящее время в условиях переходного периода развития государства определение цели библиотечного обслуживания стало одной из важнейших задач казахстанского библиотечного сообщества. Цель современного библиотечного обслуживания – предоставление пользователю широкой и полной информации, необходимой для решения его различных жизненных проблем, т.е. способствующей социализации личности в современном обществе.

Такое понимание цели библиотечного обслуживания в полной мере отвечает специфической природе библиотеки как информационного института, а также ее социальной роли в обществе.

Следует отметить, что в зарубежной традиции вместо понятия «цель библиотечного обслуживания» широко используется термин «миссия библиотечного обслуживания». Термин пришел из англоязычной профессиональной среды и в отечественном библиотековедении является сравнительно новым, хотя и довольно активно входит в лексику библиотечных специалистов.

Термин «миссия» (от лат. *mission*) имеет несколько значений, но в данном контексте более адекватно может быть переведено как «поручение».

В широком смысле миссия библиотеки понимается как «ответственное задание, поручение», данное обществом библиотеке как социальному институту. В узком смысле миссия библиотеки, библиотечного обслуживания понимается как ее стратегическая цель.

Таким образом, цель современного библиотечного обслуживания эволюционировала по мере изменений, происходящих в обществе. Расставленные на сегодняшний день приоритеты библиотеки отличаются отношением сегодня к читателю и его обслуживанию. Если раньше приоритетным в деятельности считалось сохранение книг, то сейчас важнейшая цель библиотек – донести повсеместно накопленные многочисленные книжные издания до своего читателя, к чему и стремятся современные библиотеки.

Этапы, которые необходимо пройти для достижения цели современного библиотечного обслуживания, можно сформулировать следующим образом:

- 1) снижение барьеров (физических, интеллектуальных, технических, организационных, межличностных, финансовых) на пути к пользователю библиотеки, повышение доступности получения пользователем необходимой ему информации и библиотечных услуг;
- 2) постоянное изучение читательских и информационных интересов, запросов и потребностей пользователей с целью наиболее полного их удовлетворения;
- 3) расширение номенклатуры и повышение уровня креативности предоставляемых пользователю услуг;
- 4) содействие формированию культуры чтения и информационной культуры пользователей.

Очевидно, что поставленные задачи в полной мере отвечают как поставленной цели, так и сущности библиотечного обслуживания. Решение каждой из них будет способствовать облегчению доступа к информационным ресурсам и расширению круга пользователей, способных применять их для достижения своих жизненных целей.

Основные принципы (от лат. условия) определяют требования к библиотечному делу: целям, содержанию, методам, кадрам, структуре, организации и процессу деятельности библиотек и библиотечных систем. Они вытекают из сущности, характера, уровня развития библиотечного дела.

Существуют разные взгляды на систему принципов библиотечного обслуживания, их формулировку и понимание. Если в первом учебнике «Работа с читателями» (1961 г. издания) были сформулированы только принципы изучения читательских интересов, то в учебнике 1970 г. рассматривались: коммунистическая идейность, дифференцированный подход к читателю на основе его изучения, развитие сознательного и творческого отношения читателей к работе с книгой, системность в работе, наглядность пропаганды [1, 2]. В следующих изданиях появляется принцип комплексного подхода и научности.

В «Справочнике библиотекаря» (2005) выделяются следующие принципы:

- 1) общедоступности;
- 2) дифференцированного подхода;
- 3) системности в обслуживании;
- 4) плюрализма;
- 5) диалогичности;
- 6) двойного влияния;
- 7) краеведческого подхода;
- 8) наглядности [3].

Определение принципов библиотечного обслуживания также базируется на понимании роли библиотеки в обществе в целом и цели библиотечного обслуживания в частности. Понимание принципов также было переосмыслено.

В начале XXI в. принципы библиотечного обслуживания могут быть уточнены и сформулированы следующим образом:

- 1) конгруэнтности библиотечного обслуживания;
- 2) толерантности и приоритета интересов личности пользователя;
- 3) диалогичности библиотечного обслуживания;
- 4) индивидуализации и специализации библиотечного обслуживания.

Такая формулировка принципов обслуживания в библиотеках стала возможна лишь в последнее время, в условиях демократизации библиотечного дела она вполне отвечает общемировой практике.

Суть каждого из названных принципов нуждается в разъяснении.

Принцип конгруэнтности (от лат. *congruens* — соответствие, гармония) — важнейший в библиотечном обслуживании. Он означает соответ-

стве библиотечного обслуживания (основных направлений, форм, методов, а также технических средств и т.д.), во-первых, тем задачам, которые ставит перед собой общество; во-вторых, потребностям пользователей; в-третьих, уровню развития самой отрасли.

Принцип конгруэнтности требует также соотнесения основных параметров библиотечного обслуживания с деятельностью других социальных институтов: местным самоуправлением, СМИ и др. В учебнике «Библиотечное обслуживание: теория и методика» рассмотрены принципы конгруэнтности (соответствия обслуживания тем задачам, которые ставит перед библиотекой внешняя среда); полноты и оперативности обслуживания; дифференцированного подхода к читателям; комфортности обслуживания [4].

Принцип толерантности и приоритета интересов личности пользователя означает, что вся работа библиотеки в целом и процесс библиотечного обслуживания в частности организуются в интересах личности, ориентированы на ее потребности и запросы. Это, однако, не означает, что библиотека только «идет за читателем». В ходе библиотечного обслуживания благодаря использованию широкой информационной базы читательский интерес может быть развит, углублен, расширен или, наоборот, свернут и т.п. Данный принцип предполагает также внимательное, доброжелательное отношение к личности со стороны библиотечного персонала вне зависимости от национальности, вероисповедания, социального статуса, состояния здоровья и т.д. Выполнение этого принципа обеспечивает доступ к библиотечному обслуживанию людей с физическими недостатками, проблемами сенсорного восприятия, испытывающих трудности в обучении и др. В зарубежных, прежде всего американских и европейских библиотеках, этот принцип выполняется неукоснительно.

Уважение к личности предполагает и соблюдение принципа диалогичности библиотечного обслуживания. Диалог, общение (библиотекаря с читателем; читателя с читателем) — важнейшие элементы библиотечного обслуживания. Читателю, пользователю должна быть дана возможность не только получить информацию, но и оценить качество полученной услуги, обменяться мнением с другими пользователями и т.д. Диалогичность проявляется в насыщении библиотечного обслуживания формами работы, где пользователь выступает активным участником. Реализация этого принципа требует постоянного поиска новых форм библиотечного обслуживания. Особенно важно соблюдение данного принципа в отношении молодого читателя, остро реагирующего на нравоучение, прямолинейную дидактику, навязывание какой-либо информации или услуги и т.п. В зарубежных библиотеках этот принцип соблюдается повсеместно.

У читателя всегда есть возможность высказать свое мнение. Так, например, в библиотеках Дании практикуются «доски вопросов и ответов читателям», где обсуждаются все проблемы, связанные с библиотечным обслуживанием. Практически во всех европейских странах библиотеки проводят время от времени анкетирование пользователей, где они могут выразить свое суждение о качестве библиотечного обслуживания и т.п.

Принцип индивидуализации и специализации библиотечного обслуживания предполагает, с одной стороны, учет индивидуальных особенностей пользователя, когда при выполнении его запроса учитывается и его прежняя «читательская (пользовательская) история», а с другой — развивающаяся тенденция персонализированного обслуживания, которая определяется такими технологическими возможностями библиотеки, как предоставление персонального компьютера, смарткарт, магнитных карт и др.

Специализация библиотечного обслуживания проявляется в использовании таких специальных форм и услуг, необходимых «продвинутым» пользователям, как «интерактивные конференции», «виртуальная справка», «автоматическое оповещение», коммерческие программы и базы данных и т.д. Этот принцип важен как при традиционном, так и при дистанционном обслуживании пользователя.

Принцип индивидуализации и специализации библиотечного обслуживания предполагает соблюдение конфиденциальности в отношении читательской деятельности пользователей, если она не противоречит закону. Следует отметить, что в зарубежных библиотеках этот принцип активно реализуется. Увеличивается значение библиотекарей в оказании помощи пользователям-специалистам: бизнесменам, управленцам, юристам, журналистам и другим при подборе лучших информационных источников.

Многие библиотеки, особенно вузовские и научные (например, библиотека Университета города Лестера, Англия), активно создают персонализированную операционную среду электронной библиотеки, отвечающую потребностям учебного процесса и непрерывного образования. Большинство публичных библиотек в европейских странах широко используют различные системы аутентификации пользователей.

Стоит сказать, что специализированное обслуживание предполагает специализированную подготовку библиотекарей. Кроме вышеназванных, можно выделить ряд дидактических принципов, выполнение которых усиливает эффект воздействия библиотечного обслуживания. Это принципы:

- 1) системного подхода в предоставлении информации пользователям;
- 2) наглядности библиотечного обслуживания;
- 3) комфортности библиотечного обслуживания.

Принцип системного подхода зиждется на теории познания, утверждающей, что лишь систематизированная информация приводит к формированию знания.

Таким образом, библиотечное обслуживание должно способствовать получению знания из разрозненной информации и стимулировать развитие системного мышления пользователя.

Принцип наглядности библиотечного обслуживания опирается на тот факт, что более 80% информации воспринимается человеком посредством зрения. Сегодня речь идет не только о демонстрации непосредственно книги, ее обложки и подобного, как это было раньше, но и об использовании виртуальных приемов (презентации, демонстрации и т.д.).

Принцип комфортности библиотечного обслуживания был сформулирован сравнительно недавно. Он отражает новую идеологию библиотечного обслуживания, в центре которого сегодня находится личность, пользователь [5].

Таким образом, цель библиотек – донести повсеместно накопленные многочисленные книжные издания к своему читателю. Именно к этому и стремятся современные библиотеки. Определение принципов библиотечного обслуживания базируется на понимании роли библиотеки в обществе в целом и цели библиотечного обслуживания в частности. Их понимание также претерпело переосмысление, расширился перечень современных принципов. Если ранее ограничивались двумя-тремя принципами, то сейчас основных принципов стало несколько больше. Помимо этого, все принципы библиотечного обслуживания непосредственно направлены на удовлетворение потребностей читателей с использованием различных методов и форм работы с ними.

Вышеизложенные принципы обслуживания читателей находят свое отражение в деятельности библиотек Павлодарского региона. Например, применение новых информационных технологий, а именно введение автоматизированных рабочих мест, обусловило реализацию принципа индивидуализации и специализации библиотечного обслуживания.

Таким образом, можно утверждать, что содержание библиотечного обслуживания претерпевает изменения в силу эволюции роли библиотеки в обществе в целом и миссии (стратегической) цели библиотечного обслуживания. Результатом интеллектуализации информационно-библиотечной деятельности в современный период является восприятие и претворение в жизнь принципов, лежащих в основе современного сервиса. Необходимо подчеркнуть безусловный приоритет пользователя и создание условий для самореализации личности. Повышение эффективности системы информационно-библиотечного обслуживания осуществляется средствами технических нововведений и кадровых изменений.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Работа с читателями : учебник для библиотечных институтов. М., 1961.
2. Работа с читателями : учебник. 2-е изд., перераб. и доп. М., 1970.
3. Справочник библиотекаря. 4-е изд., перераб. и доп. СПб., 2010.
4. Библиотечное обслуживание: теория и методика / под ред. А.Я. Айзенберга. М., 1996.
5. Мелентьева Ю. П. Библиотечное обслуживание : учебник. М., 2006.

BIBLIOGRAPHY

1. Working with readers: the Textbook for library institutions. M., 1961.
2. Working with readers: the Textbook for Bibl. fuck-ing in-ing culture.— 2nd ed., Rev. and extra. M., 1970.
3. Reference librarian. 4th ed., Rev. and extra. SPb., 2010.
4. Library service: theory and practice / Under. edited by A. J. Eisenberg. M., 1996.
5. Melentyeva Yu.P. Library services: textbook. M., 2006.