

УДК 159.9:02
ББК 78.30+88.4

О КАЧЕСТВЕ БИБЛИОТЕЧНОГО ОБЩЕНИЯ

© С. А. Езова, 2009

*Восточно-Сибирская государственная академия культуры и искусств
670031, г. Улан-Удэ, ул. Терешковой, 1*

Раскрывается подход к качеству библиотечного общения в ракурсе концепции отношений личности (В. Н. Мясичев) и теории активности (В. Д. Небылицын); характеризуются зарубежные теории межличностных отношений.

Ключевые слова: качество библиотечного общения, библиотечного обслуживания, концепция отношений личности, активность.

The approach to the quality of library contacts from the viewpoint of the conception of personality relations (V. N. Mjasischev) and theory of activity (V. D. Nebylitsyn) is shown. Foreign theories of interpersonal relations.

Key words: quality of library contacts, library service, the conception of personality relations, activity.

В предметно-проблемном поле библиотечного обслуживания в отечественном и зарубежном библиотековедении, особенно в последние годы, актуализированы вопросы качества обслуживания.

Ассоциацией научных библиотек США (ARL) была разработана одна из успешных программ качества библиотечного обслуживания LIBQUAL, в ее инструментарии 22 показателя объединены в 4 группы измерений:

1. «Человеческий фактор обслуживания.
2. Местоположение и пространство библиотеки.
3. Возможности для самостоятельной работы.
4. Доступ к информации» [5, с. 51].

Первая группа показателей отражает, на наш взгляд, качество общения: «Человеческий фактор обслуживания – готовность ответить на вопрос читателя, желание помочь читателю, вежливость и предупредительность к читателям и др.» [5, с. 51].

Таким образом, качество общения, основываясь на данной теории, входит составной частью в качество библиотечного обслуживания. Исходя из того, что общение является атрибутом библиотечной деятельности (в данном случае библиотечного обслуживания), гипотетически их можно рассмотреть изолированно. В специальной литературе получил распространение термин «культура общения» (культуру можно рассматривать как качественную характеристику личности, ее поведения, деятельности, отношений и т. д.).

Впервые вопрос о квалитологии и квалиметрии библиотечного общения подняты В. А. Бородиной [3, с. 47–60]. Под квалитологией ею понимается

наука о качестве, а под квалиметрией – научная дисциплина, изучающая измерение качества.

Качество библиотечного общения В. А. Бородина интерпретирует как «степень удовлетворенности ожиданий различных участников общения в процессе библиотечного обслуживания или степень достижения поставленных в общении целей и задач», «соответствие (адекватность) принятым социальным требованиям и нормам (стандартам)», «определенный уровень знаний и умений, умственного, эмоционального и нравственного развития, которого достигли субъекты в соответствии с целями общения» [3, с. 49].

О качестве обслуживания можно судить по «разрыву» (разнице) между ожидаемым и фактическим качеством обслуживания [5, с. 46].

Как свидетельствуют результаты различных исследований по проблемам библиотечного общения и библиотечного обслуживания, ожидания читателя, посещающего библиотеку, касаются главным образом: 1) взаимоотношений с сотрудником библиотеки и 2) удовлетворения потребности в решении его проблем жизнедеятельности (предположим, читатель собирается взять необходимые для чтения книги, чтобы ликвидировать задолженность по ряду предметов).

Так как выход на уровень содержания общения (закон Ватцлавика) зависит от уровня отношений библиотекаря с читателем [1], поэтому о качестве общения можно говорить только в том случае, если библиотекарь выстраивает положительные отношения с читателем, лишь при этом возможна мобилизация различных психологических механизмов.

цизов библиотекаря, которые обеспечивают эффективное выполнение определенных действий в процессе обслуживания [2, с. 112].

Однако только готовности и желания (мотивационного состояния) недостаточно для эффективного общения, необходима способность «увидеть» и «услышать» читателя, т. е. развитость главных сенсорных систем человека: зрения и слуха (в психологическом ракурсе), т. е. способность воспринять и понять читателя, проявить умение нерезультативно выслушать его.

В общении проявляется система отношений библиотекаря к читателю, т. е. его нравственные качества и устойчивые эмоциональные отношения, т. е. чувства [2, с. 587, 602], которые выражаются в конкретных ситуациях в качестве эмоций. К нравственным качествам специалисты относят чуткость, гуманность, искренность, правдивость и др., среди чувств выделяют: моральные, эстетические, интеллектуальные, практические и др.

Адекватные ситуации проявления нравственных качеств и чувств – важнейший показатель культуры общения библиотекаря (культура – качественная характеристика личности, деятельности, поведения и т. п.).

Систему отношений библиотекаря к обществу, к читателям, к коллегам, к самому себе регулируют нормы профессиональной этики библиотекаря.

Источником активности (положительной или отрицательной), по мнению В. Н. Мясищева, являются отношения человека. К ним относятся в ракурсе его концепции отношений личности [6, с. 13–25] потребности – сущностная сила развития личности, интерес (трактуются в психологии как потребностное или мотивационное отношение) [2, с. 206]. Среди отношений также можно выделить положительные, отрицательные, нейтральные, индифферентные и др.

Чтобы отношения, вплетенные в общение, были реализованы в нем, необходима активность, «моторчик», который бы завел их, придал им ту или иную скорость, силу, направленность и т. п.

В целях проникновения в суть понятия «активность» обратимся к работе В. Д. Небылицына. «Понятием общей активности объединяется группа личностных качеств, обуславливающих внутреннюю потребность, тенденцию индивида к эффективному освоению внешней действительности, к самовыражению относительно внешнего мира. Такая потребность может реализовываться либо в умственном, либо в двигательном (в том числе речедвигательном), либо в социальном (общение) плане» [7, с. 178]. Далее автор отмечает: «степени активности распределяются от вялости, инертности и пассивного созерцательства на одном полюсе до высших степеней энергии, мощной стремительности действий и постоянного подъема на др. При

этом направлении, качество и уровень реализации этих тенденций определяется и др. (“содержательными”) особенностями личности – ее интеллектуальными и характерологическими особенностями, комплексом ее отношений и мотивов» [7, с. 251].

При отсутствии активности такие феномены, как потребность в общении, интерес к общению (с тем или иным человеком), не реализуются, остаются невостребованными.

Через отношения к читателям, коллегам, социальным партнерам, а также посредством активности в поведении, деятельности библиотекари демонстрируют свой статус, профессиональную подготовку, личностные качества и т. д.

Предпосылками активности человека служит множество различных факторов: состояние здоровья, возраст, отношение к профессии, заработная плата, настроение и др.

Таким образом, **под качеством общения человека с человеком, в частности под качеством библиотечного общения, следует понимать разницу между ожиданиями читателя позитивных отношений к себе, активность проявления которых адекватна ситуации взаимодействия, и реальным качеством общения.**

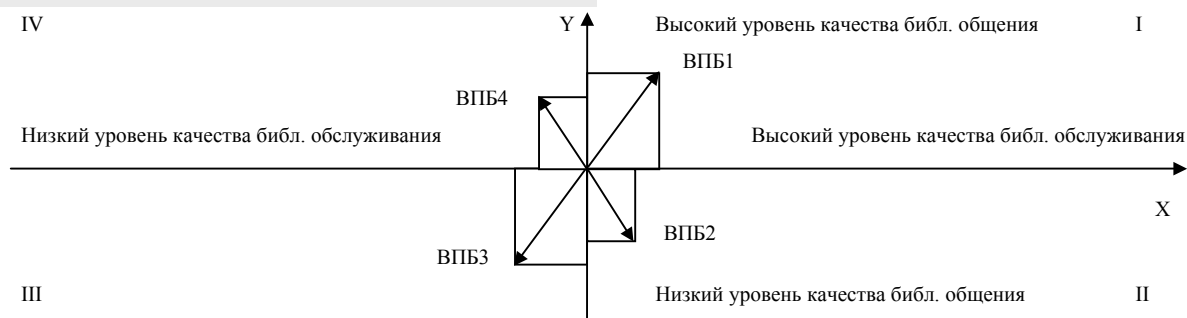
Далее сделаем попытку представить в рамках декартовой системы координат ряд типов библиотечарей в ракурсе темы статьи; на оси *x* расположим критерии: высокий уровень качества / низкий уровень качества библиотечного обслуживания, на оси *y* высокий уровень качества / низкий уровень качества библиотечного общения (на примере общения как атрибута библиотечного обслуживания) (см. рисунок на стр. 26).

В I четверти наблюдается высокое качество обслуживания, включая высокое качество общения, т. е. позитивные отношения к читателю и адекватность в общении.

В III четверти качество обслуживания и качество общения низкие.

Во II четверти возможен следующий тип поведения: библиотекарь качественно выполняет запрос читателя, т. е. оперативно, точно, полно, но в то же время он делает вид, что не замечает читателя, не смотрит в его сторону, не отвечает на приветствие читателя и т. д., т. е. выступает в ипостаси механического выдавальщика, проявляя низкий уровень качества общения (отношение негативное, отсутствие активности в общении).

В IV четверти у библиотекаря наблюдается уважительное отношение к читателю, готовность, желание помочь читателю, ответить на вопросы, он предупредителен к читателю, т. е. он активен в общении, но из-за недостаточной профессиональной компетенции обслуживает некачественно (не может уточнить запрос читателя, сделать репрезентативный отбор источников и т. п.).



Взаимосвязь качества общения как атрибута библиотечного обслуживания и качества обслуживания (исключая аспекты общения)

Повышению компетентности библиотекарей в выстраивании отношений с читателями, улучшению качества их взаимоотношений может способствовать ряд теорий межличностных взаимоотношений зарубежных психологов.

В соответствии с теорией межличностных потребностей, разработанной Шатцем, установление, развитие и поддержание хороших взаимоотношений между людьми зависит от того, насколько партнеры по общению отвечают межличностным потребностям: 1) в любви – желание выразить и получить любовь; 2) в присоединении – желание находиться в обществе других людей; 3) в контроле над ситуацией – желание влиять на события и окружающих людей [4, с. 135].

Благодаря теории межличностных потребностей библиотекарь сможет многое объяснить в выстраивании своих отношений с читателями, коллегами, социальными партнерами.

Углубить представление о взаимоотношениях людей может помочь знаменитое окно Джогари, изобретенное Джо Луфтом и Гарри Ингэмом.

Суть этого инструмента – в исследовании взаимозависимости самораскрытия партнеров (обмена биографическими данными, личными представлениями и чувствами, неизвестными другому человеку) и обратной связи (вербальной и физической реакции на людей и их сообщения) [4, с. 129–131].

Благодаря окну Джогари партнеры смогут исследовать уровень близости и доверия в их взаимоотношениях. В качестве абзаца для анализа развития взаимоотношений можно использовать графические материалы по описанию взаимозависимости самораскрытия и обратной связи на примере четвертых секторов окна Джогари.

Пониманию взаимоотношений людей способствует теория обмена, в соответствии с которой в процессе их взаимодействия происходит обмен вознаграждениями и издержками. Ее основателями

являются Джон К. Тубо и Гарольд Х. Келли [4, с. 135–136]. Они считают, что люди предпочитают общение, когда соотношение вознаграждений и издержек им выгодно. Под вознаграждениями понимается желательный результат отношений, которые представляют ценность для человека. Издержки – нежелательные результаты отношений. Суть теории обмена в том, что люди стремятся к отношениям, которые их устраивают, и избегают тех отношений, которые приносят издержки.

В заключение подчеркну, что изучение взаимосвязи отношений человека к человеку и их активности в общении, т. е. качества общения, на мой взгляд, – одно из перспективных направлений в психологии общения, в других научных дисциплинах, изучающих различные общественные отношения людей, их поведение, деятельность.

Список литературы

1. *Биркенбилль Ф. Вера*. Коммуникативный тренинг. Наука общения для всех / пер. с нем. Чунеева. – М.: ФАИР-ПРЕСС, 2002. – С. 228.
2. Большой, психологический словарь / сост. и общ. ред. : Б. Мещеряков, В. Зинченко. – СПб.: Прайм-ЕВРОЗНАК. – 2003. – 672 с.
3. *Бородина В. А.* Квалитология и квалиметрия библиотечного общения // Науч. и техн. б-ки. – 2008. – № 10. – С. 47–60.
4. *Вердербер Р.* Психология общения. – СПб.: Прайм-ЕВРОЗНАК. – 2003. – 318 с.
5. *Линден И. Л.* Первый инструмент оценки качества библиотечного обслуживания – SERVQUAL / LIBQUAL // Науч. и техн. б-ки. – 2008. – № 4. – С. 45–54.
6. *Мясищев В. Н.* Проблема отношений человека и ее место в психологии // Психология личности. – М., 2001. – С. 13–25.
7. *Небылицын В. Д.* Психофизиологические исследования индивидуальных различий. – М., 1976. – 336 с.

Материал поступил в редакцию 17.11.2008 г.

Сведения об авторе: *Езова Светлана Андреевна* – кандидат педагогических наук, профессор, декан библиотечно-информационного факультета, академик Международной академии информатизации при ООН, тел.: (3012) 23-50-61