

УДК 021
ББК 78.001+78.04

БИБЛИОТЕКА: СФЕРА ОБСЛУЖИВАНИЯ ИЛИ РАЗВИТИЯ НАУКИ, ОБРАЗОВАНИЯ И КУЛЬТУРЫ?

© Д. М. Цукерблат, 2012

*Государственная публичная научно-техническая библиотека
Сибирского отделения Российской академии наук
630200, г. Новосибирск, ул. Восход, 15*

Анализируются понятия «библиотечное обслуживание» и «библиотечная услуга». Поднимается вопрос об определении места и роли библиотеки в обществе.

Ключевые слова: библиотека, библиотечное обслуживание, библиотечные услуги, библиотечно-информационная функция.

The notions «library servicing» and «library service» are analyzed. The question of determining the place and role of libraries in society is raised.

Key words: library, library services, library and information function.

Б иблиотеки – институт общества, создающий питательную среду для развития науки, формирования оптимальных решений, новых идей и знаний, и в конечном счете, – прогресса в самом широком смысле слова. Это можно рассматривать как основное направление библиотечного строительства на перспективу. Культурно-просветительская миссия библиотек на современном этапе развития общества дополняется актуальными направлениями – научно-техническим, экономическим и оборонным. Библиотека не только учреждение культуры, но еще и науки и образования.

В Послании Федеральному Собранию Российской Федерации (РФ) от 5 ноября 2008 г. Президент страны Д. А. Медведев отметил, что «действия в экономике будут базироваться на концепции четырех “И” – институты, инвестиции, инфраструктура, инновации <...> Приоритет – это производство (а в перспективе – экспорт) знаний, новых технологий и передовой культуры <...> Мы обязаны быть на переднем крае инноваций в основных сферах экономики и общественной жизни» [1].

Благоприятным фактором инновационного развития страны является не в последнюю очередь деятельность научных библиотек. Их главная цель – создание достаточных информационных ресурсов и удовлетворение информационных потребностей общества по широкому спектру знаний.

Чем больше информационные ресурсы конкретной библиотеки, тем выше уровень ее возможностей в обслуживании пользователей. При этом следует иметь в виду, что просветительская

миссия библиотеки, будучи неотъемлемой частью любого направления ее деятельности, имеет свои, присущие ей формы, и служит важнейшей составляющей социокультурных коммуникаций. Современное состояние библиотечной отрасли требует однозначного определения ее места и роли в обществе. Поэтому нужно уточнить трактовку понятий «библиотечное обслуживание» и «библиотечная услуга».

Считается, что «библиотечное обслуживание» – понятие широкое, расплывчатое, трудноизмеримое, а «библиотечная услуга» – конкретное, четкое характеризуется стоимостью, библиотечные услуги легко классифицируются. Понятие «библиотечная услуга» пришло в библиотеки с информационного рынка для обозначения источника финансирования, появившегося дополнительно и вынужденно в связи с резкой секвестрацией бюджета в 1990-х гг.

В том случае, когда библиотечное обслуживание понимается как набор предоставляемых библиотечных услуг, библиотеки автоматически становятся в один ряд со сферами бытового и коммунального обслуживания, торговли, парикмахерскими, банно-прачечными комбинатами, химчистками, а библиотекари приравняются к продавцам на рынках.

Что на наш взгляд не так в российском библиотечном деле. Прежде всего, отсутствует язык описания. Это приводит к ошибкам в терминологии. В «Логическом словаре-справочнике» Н. И. Кондакова дано следующее определение абстрактности – отрыв от конкретных условий,

расплывчатость, неопределенность терминов и определений [2].

Таких слов, как «услуга» или «обслуживание» нет в самой крупной дореволюционной универсальной энциклопедии, изданной в 1890–1907 гг. акционерным издательским обществом «Ф. А. Брокгауз – И. А. Ефрон» [3]. В четырехтомном «Толковом словаре русского языка» под редакцией Д. Н. Ушакова «услуга» ассоциирована с прислугой – «готовый к услугам, предложить услуги» [4].

В словаре русского языка С. И. Ожегова (издания 1949, 1973, 1990, 1992, 1994 гг.) среди 57 тыс. слов и фразеологических выражений значится: оказать услугу, предложить услуги, бюро добрых услуг, бытовые услуги, к вашим услугам, все виды бытовых и коммунальных услуг [5]. Обслуга означает обслуживание кого-нибудь в быту – обслуживающий персонал, официанты. Обслуживать – это делать работу по удовлетворению чьих-либо бытовых нужд. И далее – обслуживающий персонал, обслуживание клиентов, покупателей, сфера обслуживания, круг бытовых услуг населению.

В «Краткой российской энциклопедии» «услуги» определяются как «форма непроизводительного труда, торговля, общественное питание, ремонт, сфера обслуживания, коммунальные услуги, бытовые услуги, услуги торговли». Понятия «библиотечная услуга» нет [6].

В 1986 г. вышел в свет терминологический словарь «Библиотечное дело» [7]. В нем появилось словосочетание «библиотечное обслуживание», которое определялось как «деятельность библиотек по пропаганде и выдаче произведений печати и других документов или копий, оказанию помощи в их выборе и использовании...». Таким образом, под термином «библиотечные услуги» понимается «выдача читателям во временное пользование книг, других произведений печати и иных материалов из библиотечного фонда, осуществление библиотекой библиографического и справочно-информационного обслуживания читателей» [7].

В «Терминологическом словаре по библиотечному делу и смежным отраслям знания» 1995 г. определение термина «библиотечные услуги» было воспроизведено со следующим дополнением: «В связи с переходом различных предприятий (в том числе и библиотек) на рыночные отношения все большее число библиотечных услуг становится платным» [8].

Складывается впечатление, что рыночное восприятие «библиотечных услуг» появилось вследствие структурных изменений в государстве, которые повлекли необходимость реорганизации библиотечной системы РФ. Действительно, в новых экономических условиях большинство библиотек вынуждено перестраивали свою работу в соответствии с современными условиями хозяйствования

и финансирования с целью получить недостающие средства как на развитие библиотек, так и на социальные нужды своих сотрудников.

Законодательством РФ для этого были созданы благоприятные условия. Формирующаяся система финансирования российского библиотечного дела предполагает определенную финансово-хозяйственную самостоятельность библиотек и многообразие источников поступления финансовых средств. Библиотеки получили возможность использовать новые формы организации труда, в том числе применять прогрессивные методы экономического стимулирования труда библиотечных специалистов, создавать библиотечно-информационные коммерческие структуры, оказывать платные услуги (не обеспеченные бюджетным финансированием), сдавать помещения в аренду. Также разрешено использовать взносы спонсоров, поступления от штрафных санкций и др. Предусмотрено льготное налогообложение библиотек. Появились новые формы сотрудничества как между библиотеками внутри страны, так и за рубежом.

Все это привело к значительному обновлению библиотечной терминологии. Ее развитию способствовали также подготовка терминологических ГОСТов, принятие в 1994 г. Закона РФ «О библиотечном деле» и т. д. В результате библиотечеведческая литература обогатилась новыми терминами, отражающими глубинные процессы, происходящие в библиотечном деле РФ. Однако толкование многих терминов варьируется, что видно по имеющимся публикациям.

В частности, при обсуждении модели политического рынка, вместо коммерческих факторов предлагается определять стоимость выгод от библиотечных и информационных услуг в виде оценки общественных благ. Однако, по признанию авторов, применение метода условной оценки для измерения стоимости информационной услуги является еще не до конца разработанной областью в экономическом библиотечеведении [9].

В терминологическом словаре «Библиографическая наука и практика» понятия «библиотечное обслуживание» и «библиотечная услуга» определены в соответствии с ГОСТом 7.0-99.

Библиотечное обслуживание – «совокупность разных видов деятельности библиотеки по удовлетворению потребностей ее пользователей путем предоставления библиотечных услуг».

Библиотечная услуга – «конкретный результат библиотечного обслуживания, удовлетворяющий определенную потребность пользователя библиотеки (выдачу и абонирование документов, предоставление информации о новых поступлениях, справки, выставки консультации и т. д.)» [10].

Перенос рыночных принципов и характера взаимодействия «продавец услуг–покупатель ус-

луг» на «библиотекарь–читатель» не только неправомерен, но и неэтичен. Экономические принципы рыночных отношений – это возможность выбора и конкуренция, а также торг, влияющий на цену товара. Поэтому представлять читателя в виде покупателя, а библиотекаря в виде торговца неправильно.

«Рыночники» постарались перевести достаточно ясные и устойчивые понятия библиотечной деятельности в рыночную терминологию. Так, библиотечное обслуживание превратилось в набор библиотечных услуг, потребность населения в различных видах библиотечной помощи стало спросом на библиотечные услуги, удовлетворение этой потребности – потреблением библиотечных услуг, библиотечное учреждение – производителем библиотечных услуг, читатель – потребителем библиотечных услуг, библиотекарь – поставщиком библиотечных услуг и т. д. Тем самым искажается суть отношений между читателями и библиотекарями, они переводятся на экономические рыночные рельсы, когда библиотечные услуги можно отнести к значимым экономическим благам. Видимо, такие блага нужно принимать с благодарностью, потому что в них заложена благотворительность государства в плане оказания библиотечных услуг населению.

На самом деле библиотечные услуги – не благотворительность, а прямая обязанность государства, бюджет которого в прямом или косвенном виде формируется за счет населения. Тонкость состоит в том, что сегодня это благо есть, а завтра его нет («сколько можно заниматься благотворительностью!»), и тогда распахнутся двери для полностью платных библиотек. Деньги из средства станут целью, защищать интересы читателей и библиотекарей уже будет трудно. Их права нужно защищать не по отдельности, а совместно.

Само словосочетание «библиотечная услуга» говорит о том, что место библиотек в сфере обслуживания. Соответственно, отсюда вытекают и престиж библиотечной профессии в нашем обществе, и оплата труда библиотекарей. Напомним, что практически во всех англоязычных и испаноговорящих странах библиотекари занимают достойное место и по престижности, и по оплате, а у нас – почти в самом конце списка профессий. Становится ясным, когда и почему библиотеки были сознательно отнесены к сфере обслуживания, а библиотекарь поставлен в положение обслуживающего персонала, поэтому библиотечное дело и стало финансироваться по остаточному принципу, что больно ударило по библиотечной профессии и уронило ее престиж.

В XXI в. библиотекам надлежит не оказывать услуги, им следует участвовать в развитии гражданского общества, вносить свой вклад в интел-

лектуальное и нравственное формирование человека. Это не может служить товаром и предметом торга в товарно-денежных отношениях, а должно расцениваться как высокая общественная миссия и соответствующим образом оплачиваться, о чем говорят и пишут на самом высоком уровне [11]. Так почему же у нас сейчас пропагандируется и усиленно навязывается понятие «библиотечная услуга»? По нашему мнению, причина в том, что библиотечное обслуживание, согласно Конституции РФ, утверждено бесплатным для читателя (так как оно заранее оплачено населением в виде налогов и страховых взносов), а о библиотечных услугах в главном законе страны ничего не говорится, поэтому их можно сделать полностью платными.

То есть внедрение библиотечных услуг не улучшает положение библиотек, а накладывает дополнительное финансовое бремя на плечи тех читателей, которые нуждаются в библиотечном обслуживании. Иначе говоря, введение в библиотечное дело понятия «библиотечная услуга» фактически дает «зеленый свет» платным библиотекам. А поскольку значительная часть населения в нашей стране вряд ли сможет выделить для этого дополнительные средства, это ухудшит библиотечно-информационное обслуживание, усилит противоречия в обществе. Нам этого не нужно, особенно в условиях кризиса, который еще не преодолен.

Все это вместе взятое нарушает права читателей, обозначенные в Конституции РФ. Но при защите прав читателей нельзя забывать и о праве библиотекарей, чему мешает сложившееся представление о библиотеках как сфере обслуживания, оказывающей библиотечные услуги.

Переключение части читательского контингента на цифровые библиотеки требует существенного изменения технологических процессов. У цифровых и традиционных видов библиотечной деятельности сохранится потребность во взаимодополнении. Кроме того, у определенной части населения всегда останется интерес к традиционному чтению.

Библиотечное обслуживание требует специальных библиотечных знаний и соответствующих ресурсов. Библиотечная деятельность представляет собой гуманистическое служение не отдельному читателю, а обществу в целом.

Социально-экономические перемены в обществе в XX–XXI вв., демократизация и становление рыночной экономики повлияли на библиотечно-информационную сферу и, соответственно, получили отражение в «Библиотечной энциклопедии» через такие понятия, как «библиотечное обслуживание» и «библиотечная услуга» [12]. Здесь дается разъяснение многообразным потребностям и запросам пользователей в библиотечном обслуживании, а также о сложившихся разных видах и формах библиотечных услуг.

Что касается стоимостного выражения библиотечных и информационных услуг, то нам представляется целесообразным использование экономической модели их оценки в исключительных случаях. В течение длительного времени библиотечные работники прикладывали усилия, чтобы создать такой метод, который подходил бы для оценки оказываемых услуг как общественных благ применительно к библиотечной деятельности. Причиной этому служат своеобразные сущностные характеристики информации, которые принципиально отличаются от стандартных характеристик товаров и услуг, обычно выступающих на рынке. В эпоху информационного общества знание служит сущностным компонентом создания ценности. На сформированные в библиотеках фонды литературы имеются коллективные права собственников. Библиотекам как общественным институтам государство делегировало полномочия по предоставлению потребителям возможности использовать общественные блага, которые не продаются на упорядоченном рынке.

Не случайно в разрабатываемый проект Федерального закона «О культуре» предлагается ввести понятие «социально-значимой услуги»; соответственно, дополнительно внести в Налоговый кодекс РФ понятие «социально-значимая услуга» с предоставлением налоговых льгот библиотекам как учреждениям сферы культуры, осуществляющим свою деятельность, принципиально отличающуюся от организаций шоу-бизнеса. Исходя из этого в понятийном аппарате Налогового и Бюджетного кодексов РФ следует уточнить категории «приносящая доход деятельность» и «прибыль некоммерческой организации» в отношении библиотек [13].

Воспринимая библиотеки как сферу обслуживания, недооценивая их значение как центров сво-

бодного доступа населения к информации и знаниям, мы способствуем дальнейшему ослаблению страны. Библиотеки были и должны оставаться нашим национальным научным и культурным достоянием.

Литература

1. Послание Президента РФ Федеральному Собранию // Рос. газ. – 2008. – 6 нояб. – С. 2–8.
2. Кондаков Н. И. Логический словарь-справочник. – М. : Наука, 1975. – 720 с.
3. Брокгауз Ф. А., Ефрон И. А. Энциклопедический словарь : в 86 т. – СПб., 1890.
4. Толковый словарь русского языка : в 4 т. / под ред. Д. Н. Ушакова. – М. : Терра-Кн. клуб, 2007.
5. Краткая российская энциклопедия : в 3 т. / сост. В. М. Караев. – М. : Большая Рос. энцикл., 2003.
6. Библиотечное дело : терминолог. слов. / сост. И. М. Сулова, П. Н. Уланова ; Гос. б-ка СССР им. В. И. Ленина. – 2-е перераб. и значит. доп. изд. – М. : Книга, 1986. – 224 с.
7. Терминологический словарь по библиотечному делу и смежным отраслям знания / сост. З. Г. Высоцкая [и др.] ; Рос. акад. наук, Б-ка по естеств. наукам. – М., 1995. – 268 с.
8. Романов П. С. Концепции стоимости библиотечно-информационных услуг в зарубежном библиотековедении: анализ, тенденции, взаимосвязи // Библиотековедение. – 2009. – № 6. – С. 29–32.
9. Фокеев В. А. Библиографическая наука и практика : терминолог. слов. – СПб. : Профессия, 2008. – 269 с.
10. Миронов С. М. Библиотекари в современной России – подвижники культуры // Библиотечное дело – XXI век. – 2010. – Вып. 1. – С. 6.
11. Библиотечная энциклопедия / Рос. гос. б-ка. – М. : Пашков дом, 2007. – 1300 с.
12. Совет по государственной культурной политике рассмотрел вопросы правового регулирования библиотечного дела // Библиотековедение. – 2009. – № 2. – С. 11–13.

Материал поступил в редакцию 24.10.2011 г.

Сведения об авторе: Цукерблат Дмитрий Миронович – кандидат педагогических наук, заместитель директора по библиотечной работе, тел.: (383) 266-93-09, e-mail: opki@spsl.nsc.ru