

Р. С. Гиляревский

Информационное обслуживание [рец на кн.]*

Монография М. Я. Дворкиной «Информационное обслуживание: социокультурный подход» посвящена крайне актуальной теме. Из всех информационных процессов распространению и использованию информации до сих пор уделялось мало внимания и оно сосредотачивалось, в основном, на информационном поиске и, отчасти, на сборе и хранении информации.

Между тем, с развитием информационных технологий, особенно с широким использованием Интернета, проблемы информационного обслуживания, как теоретические, так и практические, выступают на первый план. Это объясняется возросшим интересом к этим проблемам и пользователей информационных систем, и их разработчиков, а также возникновением ряда противоречий между сложившимися нормами (этическими, правовыми, экономическими и т. п.) и новыми условиями распространения и использования информации.

Монография несколько шире тематики, обозначенной в её подзаголовке. В ней затронуты не только социокультурные аспекты информационного обслуживания, но и связанные с ними вопросы терминологии, аксиологии, этики, доступа к информации, навигации в информационном пространстве. Это закономерно, поскольку почти все аспекты этой проблемы взаимосвязаны.

Материал монографии тщательно проработан, чувствуется, что многие формулировки многократно «обкатаны» в лекциях и предыдущих публикациях. Особенно примечательно, что при обстоятельном учете существующих стандартов, норм и официальных положений, автор свободен в их трактовке и критике.

Несмотря на широту понимания этой проблемы и охвата материала, автор рассматривает её с позиций библиотечно-библиографической деятельности, что понятно и естественно, поскольку предлагаемые решения зависят от профессиональной ориентации автора. Однако некоторые сомнения в корректности утверждений в рецензируемой работе все же возникают. Они касаются привлечения в орбиту рассмотрения средств массовой информации — печати, радио и телевидения. Мне представляется, что здесь действуют несколько иные закономерности, чем в нашей сфере информационно-коммуникационных наук. Кроме того, вторжение в эту сферу требует привлечения обширной полемической литературы, посвященной СМИ.

Вообще мне кажется, что большая часть утверждений автора касается не массовой, а специальной информации. У нас этот термин малоупотребителен, а в немецком языке широко распространен — Fachinformation. Тем более странно, что при перечне сфер информационного обслуживания мало учитываются наука и техника, информационная деятельность в которых особенно развита в нашей стране.

При обсуждении общественных и частных/общественных систем обслуживания было бы полезно ввести обобщающее понятие национальной системы.

Не могу согласиться с утверждением автора о том, что библиотека не является идеологическим учреждением, а её функции сводятся лишь к информационной. Убежден в том, что любое информационное учреждение, в том числе библиотека, служит интересам тех, кто её финансирует. Информационная деятельность нынче дорого стоит, а даром денег никто не тратит. Государство, которое пока содержит у нас подавляющее большинство библиотек, идеологическое. Думаю, что и воспитание читателей, и их просвещение остаются важнейшими функциями библиотеки, а руководство чтением — одним из главных инструментов их осуществления. Мы просто шарахнулись в другую сторону, отказываясь от своих методологических достижений.

Еще на одной позиции не могу не заострить внимания, а именно, почему «человек часто не получает ответа на вопрос». Дело не только в тех барьерах, которые справедливо названы и проанализированы в монографии. Дело еще и в том, существует ли вообще ответ, какой именно нужен ответ и правильно ли задан вопрос. Думаю, что теоретические аспекты проблемы обслуживания связаны с этой стороной дела. Потребителя, пользователя нужно учить задавать вопросы, особенно, когда он без посредников общается с информационной системой или поисковой машиной в Интернете.

В заключение хочу сказать, что монография будет с интересом и благодарностью воспринята профессионалами в области библиотечного дела, музейными, архивными и информационными работниками, студентами и аспирантами соответствующих вузов, а также широким кругом читателей, интересующихся проблемами информационного общества.

* Дворкина М. Я. Информационное обслуживание: социокультурный подход. — М.: ИПО «Профиздат», 2001. — 112 с. — (Сер. «Современная библиотека». Вып. 11)