

УДК 024+025
ББК 78.02+78.37



Библиотечно-информационное обслуживание : учебник : по направлению подготовки 071900 «Библ.-информ. деятельность» / Ю. Ф. Андреева, О. Ф. Бойкова, В. А. Бородина [и др.] ; под ред. М. Я. Дворкиной. Санкт-Петербург : Профессия, 2016. 238 с. (Учебник. Бакалавр библиотечно-информационной деятельности).

КЛЮЧ К УСПЕХУ БИБЛИОТЕКИ

Обучение современного студента по направлению подготовки «Библиотечно-информационная деятельность» немислимо без соответствующего учебника, характеризующего наиболее популярные и перспективные направления, основные виды и формы библиотечно-информационного обслуживания. В 2016 г. в издательстве «Профессия» вышел учебник «Библиотечно-информационное обслуживание» – плод кропотливого труда коллектива авторов под редакцией Маргариты Яковлевны Дворкиной – известного специалиста-библиотековеда, автора большого количества серьезных научных исследований, в том числе монографий, учебников и учебных пособий, заслуживающий особого внимания в области библиотечного и информационного обслуживания.

Представленный учебник отличается глубокой продуманностью содержания, тщательностью исполнения и логической стройностью. Учебник состоит из введения, семи глав, заключения. Содержание представленных глав соответствует заявленной тематике. Издание дополнено пятью приложениями, включающими примеры и фрагменты технологических схем, блок-схем, оперограммы и др., списком использованных сокращений и предметным указателем. Каждая глава снабжена ссылками на дополнительные источники информации: монографии, учебники, энциклопедии, методические рекомендации и др.

В учебнике даны теоретические разделы, посвященные становлению системы библиотечно-информационного обслуживания, эволюции терминологии и понятийного аппарата, связанных с разными видами обслуживания и проникновением достижений психологии, теории услуг и речевой деятельности, теории социализации, этики, информации и других дисциплин в работу библиотек. В первой главе рассматривается процесс трансформации учебной дисциплины «Библиотечно-информационная деятельность» (ранее курс назывался «Работа с читателями» и «Библиотечное обслуживание»), изменение вектора взаимодействия библиотеки с читателями, а также раз-

витие принципов, объединенных в четыре группы (целесообразности, развития, демократизации, комфортности) и отражающих разные стороны библиотечно-информационного обслуживания. Во второй главе – «Библиотекарь и пользователь» – отражена система профессиональных требований к библиотекарю, раскрыта проблематика, связанная с типологией пользователей, а также рассмотрены теоретические основы диалогического взаимодействия пользователя и библиотекаря, приведена коммуникативная модель поведения библиотекаря-библиографа и способы разрешения конфликтных ситуаций.

Формам стационарного, внестационарного и дистанционного библиотечно-информационного обслуживания посвящена третья глава рецензируемого издания. Большой блок вопросов, связанных с правовым регулированием библиотечно-информационного обслуживания, в частности, правовых отношений библиотеки и пользователя, защиты персональных данных пользователей, работы с экстремистскими материалами и др. нашел отражение в четвертой главе.

Авторы учебника справедливо отмечают, что современная библиотека является многоименной сервисной системой, представляющей своим пользователям широкий спектр библиотечно-информационных услуг, что порождает проблему их классификации. Вместе с тем, изучив главу пять «Библиотечно-информационные услуги: понятие и классификация», читатели могут получить знания об основах классификаций и видах услуг. Технология представления этих услуг в традиционной и электронной среде отражена в шестой главе. Общие вопросы технологии конкретизированы в описании технологических процессов выполнения отдельных услуг (выдачи документов, справок и др.), дано сравнение предоставления указанных услуг с применением традиционных и современных информационных технологий.

Проблема оценки качества предоставляемых услуг и эффективности библиотечно-информационного обслуживания является одной из актуальнейших вопросов современного библиотековедения. В седьмой

РЕЦЕНЗИИ / REVIEWS

главе учебника представлены критерии, показатели (по видам услуг), методы и методики оценки библиотечно-информационных услуг («средняя оценка удовлетворенности пользователей», «методика взвешенных оценок», методика «значимость–удовлетворенность», LibQUAL).

Итак, учебник «Библиотечно-информационная деятельность» – глубокий и масштабный научный труд, итог серьезной исследовательской работы авторского коллектива. Он способствует получению теоретических знаний в области библиотечного обслуживания как целостной системы, обеспечивающей доступ пользователей к информационным ресурсам и ценностям культуры в целях удовлетворения их информационных потребностей, а также их реализации в практике библиотечно-информационного обслуживания. Стоит отметить, что учебник значительно бы выиграл, если бы в нем были представлены все ак-

тивно проникающие в библиотечную сферу деятельности сервисы, базирующиеся на таких технологиях, как «облачные вычисления», веб-технологии, способствующие развитию услуг дистанционного библиотечно-информационного обслуживания, веб-технологии персонализированного обслуживания и др. Вместе с тем учебник в полной мере соответствует утвержденной программе по направлению подготовки 071900 «Библиотечно-информационная деятельность» (квалификация «бакалавр»). Кроме того, рецензируемый учебник очень своевременен и значим, принесет несомненную пользу не только бакалаврам, но и специалистам библиотек, так как может использоваться в качестве справочного и практического пособия.

*Н. С. Редькина, д-р пед. наук, зам. директора
по научной работе ГПНТБ СО РАН*

