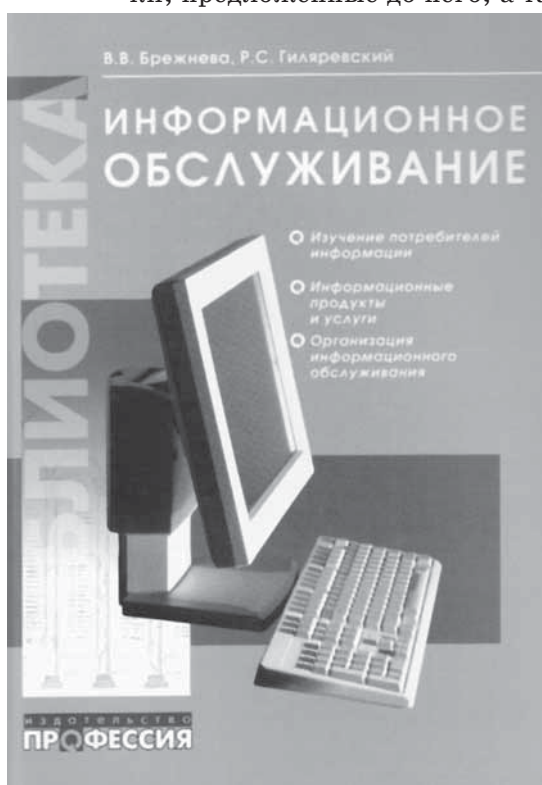


## Синтез междисциплинарных знаний в учебном пособии

Брежнева В.В. Информационное обслуживание : учеб. пособие / В.В. Брежнева, Р.С. Гиляревский. — СПб. : Профессия, 2012. — 368 с. — (Библиотека).

Перед автором учебного издания всегда стоит задача отбора актуального знания. Как правило, он опирается на идеи и разработки, предложенные до него, а также привносит свое представление



о предмете, тем самым превращает теоретическое разнообразие в некое концептуальное единство. В.В. Брежневой и Р.С. Гиляревскому принадлежит во многом новаторская интерпретация рассматриваемой темы, что дает возможность расширить ее понимание и вступить в диалог по ключевым вопросам. Новизна прослеживается по следующим направлениям: представление информационного обслуживания с позиций сервисной деятельности; структурирование информационного обслуживания в аспекте его результата (продуктов и услуг); трансдисциплинарный подход, позволивший синтезировать ресурсы разных наук — библиотековедения, библиографоведения, информатики, теории менеджмента и маркетинга.

Концепция авторов задает вектор отбора материала, который систематизирован и упорядочен по

пяти главам: в первой освещена эволюция представлений о задачах и содержании информационного обслуживания; вторая посвящена изучению потребностей; в третьей раскрыты понятия «информационные продукты и услуги»; в четвертой дается характеристика процессов создания и использования информационной продукции; в пятой рассматриваются вопросы организации информационного обслуживания. В.В. Брежнева и Р.С. Гиляревский намечают строгую логику изложения содержания, последовательно, шаг за шагом выстраивая цепочку понятий и разъяснений.

Серьезную дидактическую значимость приобретает в книге проблемный метод изложения материала. Он позволяет наращивать научно-теоретический ряд, выявлять и конструировать новые аспекты рассматриваемой темы, вводить краткие исторические экскурсы, обращаться к конкретным именам ученых, внесших свой вклад в решение той или иной проблемы.

Существуют определенные требования к учебнику, которые одновременно выступают и критериями качества издания: научная актуальность, простота и ясность изложения материала, способствующая адекватному пониманию текста; наличие необходимых дидактических элементов.

Принцип научной актуальности мотивировал авторов на включение достаточно сложных современных теоретических построений, однако им удалось адаптировать материал к возможностям обучаемых. Пособие получилось многоуровневым: на первом уровне средний студент получает как бы обязательное знание, необходимое для формирования его компетентности как информационного специалиста (основные понятия, ключевые слова, определения). На втором уровне становится возможным более глубоко изучить свойства изучаемого предмета (не только запомнить один-два примера информационного продукта, но и усвоить их все с раскрытием особенностей каждого). Третий уровень обозначается для преподавателей и практических работников, которые могут повысить квалификацию за счет знакомства с новыми информационными источниками, поисковыми системами, практическими заданиями, предлагаемыми в пособии. Четвертый уровень предназначен для особенно любознательных, «для эрудиции», поскольку здесь представлено «избыточное» знание (помещено в подстрочных примечаниях), но интересное, поиск которого в других источниках потребовал бы дополнительных усилий. Не приходится сомневаться в плодотворности такой многоуровневости в учебном издании. Именно она позволяет достигать научной актуальности, эффективности распространения и использования пособия.

«Информационное обслуживание» — достаточно насыщенное содержательными смыслами издание. И авторы правы, не стремясь к нарочитому упрощению текста. Характер изложения следует логике проблемы, и студент должен (и вполне способен) улавливать эту логику. Чрезмерная простота нередко обнаруживает свою спутницу — примитивность. Кроме того, решается одновременно «подтекстовая» задача — формирование стиля научного мышления, профессионального языка обучаемых.

Проблема информационного обслуживания относится к числу комплексных по своему характеру, поэтому изучается в рамках разных научных дисциплин. Это обстоятельство исключает монодисциплинарность учебника. Информационное обслуживание в нем предстает как совокупность документальной, библиографической, фактографической и других видов деятельности в зависимости от специфики производимых продуктов и услуг. Следовательно, авторам пришлось оценить и определенным образом, в контексте рассматри-

ваемой проблемы интерпретировать достижения разных наук — библиотековедения, библиографоведения, информатики, теории менеджмента и маркетинговых исследований. Благодаря целенаправленному синтезу знаний многие проблемы, например, связанные с изучением потребностей пользователей, получили новое звучание. Появляются такие аспекты, как «потребительские требования к информационной продукции», «удовлетворенность потребителей качеством информационного обслуживания», предлагаются новые методики изучения эффективности деятельности. При этом междисциплинарные связи приобретают не просто иллюстративный, а содержательно-концептуальный характер. Их совокупность выступает как трансдисциплинарность, при которой каждая отдельная дисциплина включена в сетевую структуру научных представлений об информационном обслуживании. Такого синтеза сложно достичь на уровне обозначенных научных дисциплин в целом, в то время как конкретная проблема становится доступной для рассмотрения в трансдисциплинарном ключе. Развитие близких по объекту наук действительно привело к их тесному переплетению. Все они взаимосвязаны и образуют единое целое — таково содержание контента трансдисциплинарности.

Вместе с тем, было бы неверно заменять частное общим (как в терминологическом плане, так и содержательном), закрывать «библиотечные» и «библиографические» по сути явления «информационными», что иногда допускается в пособии — в параграфах, где доминирует ориентация на работников информационных служб. Изучение потребностей в информации ограничивается пространством науки и техники, практически опущена сфера непрофессиональных интересов, потребностей людей в области художественной литературы и искусства, политики и др., а между тем существуют иные классификации потребностей, другие категории потребителей.

Новое качество учебному пособию придает освещение проблемы с позиций сервисной деятельности. Авторы убеждены, что такой подход соответствует ведущей тенденции развития современного общества. За термином «услуги» сохраняется некоторый шлейф приземленности, связанный с бытовым обслуживанием, поэтому он не слишком приемлем для сфер образования и библиотечной деятельности, направленных на духовное развитие личности. Но так как горизонты сервисной деятельности постоянно расширяются и простираются до информационной деятельности, то вполне правомерным выглядит первая глава книги, где авторы рассматривают сервисные тенденции в организации информационного обслуживания, пути повышения конкурентности услуг, эволюцию постулатов и задач,

стратегий развития библиотек и информационных служб. Важно, что раскрывается содержание законодательных актов, касающихся государственных заданий по оказанию услуг, показателей качества, критериев оценки. В заключительной главе приводится номенклатура информационных продуктов и услуг, обосновывается категория стоимости информационной продукции, разрабатывается программа продвижения продукта с использованием современных маркетинговых коммуникаций.

Особо следует отметить, что для пособия характерна органическая слитность теоретических и дидактических принципов. Упорядоченности и точности представления научного знания в значительной мере способствует сопровождение теоретического материала системой дидактических элементов, которая включает в себя схемы и таблицы, определения ключевых слов, креативные разработки практических заданий, вопросы «для самопроверки и размышления».

В целом учебное пособие В.В. Брежневой и Р.С. Гиляревского представляет безусловную ценность для библиотечных специалистов, работников информационных служб, преподавателей, студентов и аспирантов. Хотелось бы высказать, вместе с тем, одно предложение. В библиотековедении и библиографоведении вопросы обслуживания читателей, потребителей информации относятся к числу наиболее прагматичных. С ними связывается качество деятельности, взаимодействия библиотечно-информационных специалистов с теми, чьи запросы они должны удовлетворять. В связи с этим приобретает особую значимость этика взаимоотношений. Раскрытие темы информационного обслуживания приняло бы более завершённый вид, если бы оно предполагало аспект (главу): «Информационная этика». Современная этика оперирует определенными ценностями, в качестве основного выдвигается «принцип ответственности», направленный на совершенствование человека и общества. Этизация предложенного учебного курса способна представить участников информационного процесса как активно действующих субъектов деятельности, с которыми читатели (в частности, студенты) могли бы себя ассоциировать. Пока же действующие лица находятся «за кадром» и лишь частично, «по касательной», обнаруживаются в контексте принципов менеджмента качества («ориентация на потребителя», «лидерство руководителя», «вовлечение персонала»).

**М.Г. Вохрышева,**  
*заведующая кафедрой документоведения  
и библиографоведения  
Самарской государственной академии  
культуры и искусств,  
доктор педагогических наук, профессор*