

И. С. Пилко

*доктор педагогических наук, профессор,
заведующая кафедрой технологии документальных коммуникаций
Институт информационных и библиотечных технологий
Кемеровский государственный университет культуры и искусств*

ГАМБУРГСКИЙ СЧЕТ: ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ПОДХОД И ИСТОРИЯ ЕГО СТАНОВЛЕНИЯ, ВЛИЯНИЕ НА ОРГАНИЗАЦИЮ ПОДГОТОВКИ КАДРОВ И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНЫХ ДИСЦИПЛИН

*Следовать за мыслями великого человека
есть наука самая занимательная.*

А. С. Пушкин

*Не отличать ищущих свои работы,
Но утешаюсь тем, смотря на соты,
Что в них и моего хоть капля меду есть.*

И. А. Крылов

В текущем году, помимо «всеобщего» юбилея – 90-летия со дня рождения С. А. Сбитнева – я отмечаю «личную» круглую дату – 30-летие с момента, когда Стас Андреевич стал моим научным руководителем. Подобные даты располагают к подведению итогов. Хочется вспомнить основные вехи нашего сотрудничества, оценить влияние личности Учителя на профессиональное становление его учеников, формирование его научной и педагогической школы.

Итак, в 1978 г. я приступила к выполнению дипломной работы «Проблемы управления библиотечными системами» под руководством С. А. Сбитнева. Это было одно из самых увлекательных научных исследований в моей жизни. Помимо осмысления научных (в то время ленинских) принципов управления социальными объектами, мне предстояло рассмотреть областную научную библиотеку как сложную управляемую систему; выявить показатели и критерии оценки ее деятельности; оценить трудоемкость процессов комплектования и обработки литературы, информационного обслуживания пользователей; сформулировать задачи библиотечной диспетчерской службы; изучить возможность применения линейных и сетевых методов планирования и управления библиотечными процессами. Так я впервые столкнулась с отдельными проявлениями производственной технологии, которые нужно было экстраполировать на библиотечную практику. Кому, кроме Стаса Андреевича, могло прийти в голову заставить дипломницу читать книжки по горному делу и проводить аналогии между добычей руды и книговыдачей, обогащением угля и обработкой информации, транспортировкой горных масс и перемещением книг по отделам библиотеки? Но какое увлекательное это было занятие! Сколько живых образов и ассоциаций возникало, сколько неожиданных загадок и нерешенных проблем открывалось в науке о библиотечном деле! Трудно было предположить, что именно с технологическими премудростями будет связана вся моя будущая профессиональная биография. И уже тогда я понимала, что «игра» ведется по большому счету, и на защите диплома несла ответственность за каждую цифру в своих расчетах, за каждое событие в сетевых графиках библиотечных процессов.

Годы аспирантуры (1982–1985 гг.) прошли на обочине технологической «магистральной», так как «принимающая организация» – кафедра общей библиографии Московского государственного института культуры – занималась историческими, теоретическими,

организационными и методическими аспектами библиографической деятельности. Поэтому с подачи Стаса Андреевича, неофициального, но фактического научного консультанта, мне утвердили тему диссертационного исследования «Библиографическое информирование специалистов народного хозяйства в ЦБС сельских районов. Вопросы организации и методики». По его настоянию в ряду задач исследования появилась ключевая: «разработать организационные и методические (суть технологические) аспекты обеспечения сельским специалистам библиографического доступа к документальным ресурсам региональной системы информации с учетом функциональной специализации ЦБС сельских районов в едином для региона технологическом цикле библиографического информирования». В разработанных нами организационных схемах и оперограммах библиографического информирования была закреплена специализация всех структурных уровней региональной информационной системы, нашлось место и диспетчерской службе, функции которой были детально прописаны. Только благодаря заботе и конструктивной помощи С. А. Сбитнева мне удалось получить представительные данные о библиографической деятельности 344 сельских массовых библиотек, дать многоаспектную характеристику профессионального чтения и библиографических потребностей 2600 специалистов села, сформировать экспериментальный массив библиографических запросов объемом 1400 единиц.

На защите кандидатской диссертации я, выпускница московской аспирантуры, четко сознавала, что представляю кемеровскую библиотечную школу. Поэтому дополнительным «белым шаром» по итогам голосования Диссертационного совета стала сохранившаяся до сих пор телеграмма: «Сердечно поздравляем успешной защитой. Ждем. Ветров (тогда ректор нашего вуза. – *И. П.*). Сбитнев».

По возвращению в родной институт я со свойственным молодости энтузиазмом начала осваивать учебные курсы общего библиографоведения, организации и методики библиографической деятельности библиотеки. Если с теорией библиографии все было просто: вслед за солидными монографическими исследованиями появились толковые учебные издания, в аспирантуре я прослушала курс в авторском исполнении его разработчика и блестящего лектора О. П. Коршунова. Моя задача сводилась к грамотному воспроизведению и популяризации сложного для студенческого восприятия теоретического материала. Делала я это легко и с удовольствием, но понимала, что теория – это не «мое». В школе Сбитнева готовили исключительно прикладников, учили отличаться «лица не общим выраженьем», «иметь собственный нос».

А вот с постановкой «организационно-методического» курса у меня и не заладилось. Казалось бы, прикладная учебная дисциплина, значимость которой для практики очевидна; у молодого преподавателя имеется практический опыт работы в библиографическом отделе, и нет проблем с подбором примеров; наконец, хорошим подспорьем служит «библиографическая» кандидатская диссертация. Но курс «не шел». Причина тому: излишняя описательность, традиционная источниковедческая направленность, «перечислительность» библиографических учебных дисциплин. Такие курсы легко усваивать на уровне «знаний-различений», не сложно отвечать на экзамене, но трудно трансформировать организационные и методические знания в практические умения. На языке практиков существует оценка подобному дидактическому феномену: «это все теория». На второй год преподавательской деятельности я хорошо понимала, как «не надо» читать подобный материал, но как «надо» это делать, не имела представления.

И тут на помощь, как всегда, пришел Стас Андреевич. Он напомнил, как десять лет назад мы писали «технологический» диплом по книжкам моего отца, который был горным инженером и обеспечивал научный интерес дочери производственной документацией и профессиональными консультациями. Последовало предложение вернуться к знакомой проблематике, но на новом уровне ее осмысления. Так начались мои регулярные походы в библиотеку Кемеровского Центра научно-технической информации, где я

отсматривала ГОСТы Единой системы технологической документации, Единой системы технологической подготовки производства и другие стандарты производственной тематики, а также в Областную научную библиотеку в поисках учебных изданий по технологическим курсам. Стандартов оказалось много и весьма содержательных (их копии до сих пор хранятся в Научной библиотеке нашего университета), чего нельзя сказать об учебных изданиях. Немногочисленные учебники и учебные пособия по авиастроению, металлургии и горному делу могли быть полезными только своими вводными разделами, в которых трактовалось понятие «технология», но их основное содержание было исключительно «отраслевым», не доступным гуманитарному сознанию в плане понимания и интерпретации.

Однако «капля камень точит», и даже незначительный количественный прирост информации приводит к ее качественному преобразованию – появлению нового «выводного» знания. В какой-то счастливый момент пришло осознание того, что любой библиографический процесс (библиографирование, справочно-библиографическое обслуживание, библиографическое информирование, библиографическое обучение) может быть описан конечным набором априори заданных признаков: понятийная характеристика, ресурсная база, алгоритм процесса и методы его реализации, требования к исполнителю и конечному продукту. Только такое прикладное учебное знание обеспечивает *воспроизводимость процесса* и *гарантированность результата*. Эти, как позднее выяснилось, важнейшие атрибуты любой технологии определяют «формат» технологического знания и его специфику: *системность, алгоритмичность, четкость предписаний, нормативный характер*. Под сомнение была поставлена традиция, когда носитель библиографического знания волен, исходя из собственных предпочтений, выбирать и детализировать структуру описания библиографических явлений: один сосредоточен на характеристике документальных ресурсов, другой увлечен оригинальными методическими приемами, третий акцентирует внимание на анализе практического опыта. Революционно настроенный С. А. Сбитнев благословил меня на нарушение этой традиции, и «мой» библиографический курс зазвучал по-новому. До сих пор храню рукописные и машинописные конспекты тех первых «авторских» лекций, и иногда обращаюсь к ним, консультируя библиографов или работая в системе повышения квалификации библиотечных кадров.

К этому времени (конец 1980-х гг.) относится написание первой в моей профессиональной карьере «заказной» статьи. Заказ был почетный – от Научно-исследовательского отдела национальной и научно-вспомогательной библиографии Государственной библиотеки им. В. И. Ленина, а тема очень серьезная – методы оценки эффективности и качества библиографической деятельности. Работа была затратная и интеллектуально-емкая. Прекрасно понимая, что не могу ограничиваться обзором известных подходов и чужих мнений, я черпала конструктивизм в изученных по совету С. А. Сбитнева технологических стандартах. Горжусь, что некоторые заложенные в той работе идеи (о вариативности подходов к оценке эффективности библиографической деятельности и качества библиографической продукции и услуг, о разработке дифференцированной шкалы оценок для отдельных групп однородной продукции и услуг и др.) [1] остаются актуальными и в настоящее время. Разработкой этих идей занимаются современные исследователи – мои ученики, и некоторые из них весьма плодотворно [2]. Со статьей в московском сборнике связано и другое приятное воспоминание: она «познакомила» меня с ярким представителем петербургской библиографической школы и замечательным человеком Валентиной Альфредовной Минкиной. И наша дружба и профессиональное сотрудничество длились долгие годы.

Начало 1990-х было эпохой глобальных преобразований, и у нас на факультете технологический подход становился ведущей профессиональной идеологией: формировались новые учебные планы, открывались «технологические» специализации (технология информационного обеспечения, технология формирования и эксплуатации информа-

ционных ресурсов, технология автоматизированной обработки информации). Мотором этих преобразований служил Стас Андреевич, заражавший нас своей энергией и идеями. Передо мной была поставлена задача: разработать курс «Библиографическая технология». Новая учебная дисциплина потребовала углубления в технологическую «теорию». Как результат, появились сомнения в достоверности трехуровневого деления библиотечной технологии на циклы – процессы – операции. Библиотечно-библиографическая деятельность уже не укладывалась в прокрустово ложе трех классических циклов: «путь книги», «путь библиографической справки», «путь читательского требования». Более логичными представлялись новые основания ее структурирования: «производственный процесс» – «технологический процесс» – «технологическая операция». Это позволяло расширить границы деятельности библиотеки и «вписать» в них информационные, издательско-полиграфические, образовательные и социокультурные процессы. Параллельно велись прикладные исследования по дифференциации библиотечно-библиографических операций по степени сложности, освоению методов технологического проектирования, разработке и апробации различных форм технологических документов, формированию нормативно-справочной базы технологического назначения и др. От Стаса Андреевича мне передался интерес к графическим формам представления информации, что позднее вылилось в увлечение мультимедийными средствами визуализации учебного знания.

Не успела я разобраться с курсом «Библиографическая технология», как в учебном плане специальности «Библиотековедение и библиография» появляется новая учебная дисциплина «Библиотечная технология», а факультет информационных технологий начинает отрабатывать сбитневскую идею двухуровневого образования: младшие курсы – общая для всех информационная подготовка, старшие курсы – специализация на конкретных сферах информационной деятельности. По сути эта идея была предвестником современной реформы высшего профессионального образования, его перевода на многоуровневую подготовку выпускников: бакалавриат – специалитет – магистратура.

Естественно, постановка курса библиотечной технологии потребовала дополнительных усилий. В структуре учебной дисциплины появляется новый раздел «Общая информационная технология», а ее изучение перемещается в учебном плане с шестого семестра на пятый, а затем на четвертый. Сложный теоретический материал, который и старшекурсникам давался ценой значительных усилий, нуждался в доработке и адаптации к уровню восприятия студентов второго курса.

Поскольку с уходом из профессии Е. Г. Астапович [3] на поле библиотечной технологии наш факультет оказался в гордом одиночестве, возникла острая необходимость учебно-методического обеспечения нового и перспективного курса. Так появилось мое первое учебное пособие «Библиотечная технология. Общий курс» [4]. В знак признательности двум замечательным людям, без которых это издание не увидело бы свет, я посвятила его своему отцу С. Л. Пилко и любимому учителю С. А. Сбитневу. Теперь, когда их нет рядом, особенно остро понимаешь справедливость народной мудрости «Учитель – третий родитель».

Приятно сознавать, что при жизни Стаса Андреевича состоялись еще два события, в которых реализовался его талант Учителя: защита моей докторской диссертации «Библиотека как система: технологический подход» (2001) и разработка факультетского проекта образовательного стандарта по специальности «Библиотечно-информационная деятельность», в котором идея технологической подготовки библиотечно-информационных кадров была реализована масштабно и последовательно (2002). Суть технологической концепции библиотечного образования мы видели в формировании технологической компетентности специалиста – особого (технологического) восприятия и осмысления собственной профессиональной деятельности, готовности продуктивно действовать в меняющейся технологической среде, ориентации на воспроизводимый результат – ин-

формационные продукты и услуги с адекватными потребностям свойствами и заданными показателями качества. К сожалению, введенный в действие образовательный стандарт содержал лишь отдельные фрагменты нашего проекта и являл собой компромисс между традиционной и инновационной версиями регламента. Утешением служил тот факт, что к дисциплинам федерального компонента впервые были отнесены рожденные усилиями, профессионализмом и интуицией С. А. Сбитнева «Информационные технологии», «Лингвистические средства библиотечно-информационных технологий», «Автоматизированные библиотечно-информационные технологии», «Информационные сети и системы», «Проектирование автоматизированных библиотечно-информационных систем» и др.

В 2006 г. в издательстве «Профессия» вышло мое учебное пособие «Информационные и библиотечные технологии» [5]. Затем была создана его электронная версия. Появился комплект мультимедийных презентаций к лекционному курсу. И вдруг появилось ощущение пройденного до конца пути: «Я потерял мечту. Она осуществилась».

Вернули меня к «нормальной» (лишенной успокоенности) жизни два обстоятельства: во-первых, библиотеки, озабоченные повышенным вниманием к качеству библиотечно-информационных услуг, перспективами внедрения менеджмента качества, формирования бюджета, ориентированного на результат, стали все чаще заказывать технологическую проблематику в системе повышения квалификации; во-вторых, пришло время разрабатывать новый учебный курс «Менеджмент информационных технологий». Оба эти обстоятельства стимулировали возврат к управленческой проблематике моего научного «младенчества». В настоящее время, наряду с «технологическим менеджментом», образовалось целое семейство смежных научных и учебных дисциплин: производственный менеджмент, операционный менеджмент, инновационный менеджмент, проектный менеджмент, менеджмент качества. Их объединяет схожесть объектов изучения (производство, сфера услуг), общность методологии (системный подход, деятельностный подход, процессный подход) и методического инструментария (операционный анализ, производственный инжиниринг, методы проектирования, нормирования, расчета трудозатрат и др.), тематическая близость, рыночная ориентация. Это позволяет взаимообогащать теоретические положения, организационные принципы, методы исследовательской и практической деятельности, управленческие решения и экстраполировать их на различные области применения. Так, процессный подход является частным случаем технологического, а последний – конкретизацией деятельностного.

Графические модели представления процессов, разрабатываемые в рамках системы менеджмента качества на базе процессного подхода (рис. 1), включают в себя основные компоненты технологии: предмет труда, процессы, ресурсы, средства производства, регламентирующую документацию, исполнителей, конечную продукцию (результат реализации процесса).

Алгоритм разработки новой услуги, обоснованный проектным менеджментом (рис. 2), или методы поиска проектных идей (рис. 3) могут быть востребованы при реализации инновационной деятельности в любом информационном учреждении.

Слабое место менеджмента качества – обоснование объективных и измеряемых показателей эффективности процессов и качества результатов – может быть элиминировано за счет наработок производственного, проектного и технологического менеджмента.

Специфика библиотечно-информационной сферы заключается в том, что в ней проявляются *характеристики производственной и сервисной деятельности*, принципиально отличающиеся по требованиям к конечному результату, плотности контакта с потребителем, характеру вложений, трудоемкости, возможности измерения производительности и устранения проблем с качеством до предоставления потребителю. Поэтому адаптация основных управленческих решений к этой сфере требует дополнительных исследований, осмысления и апробации.

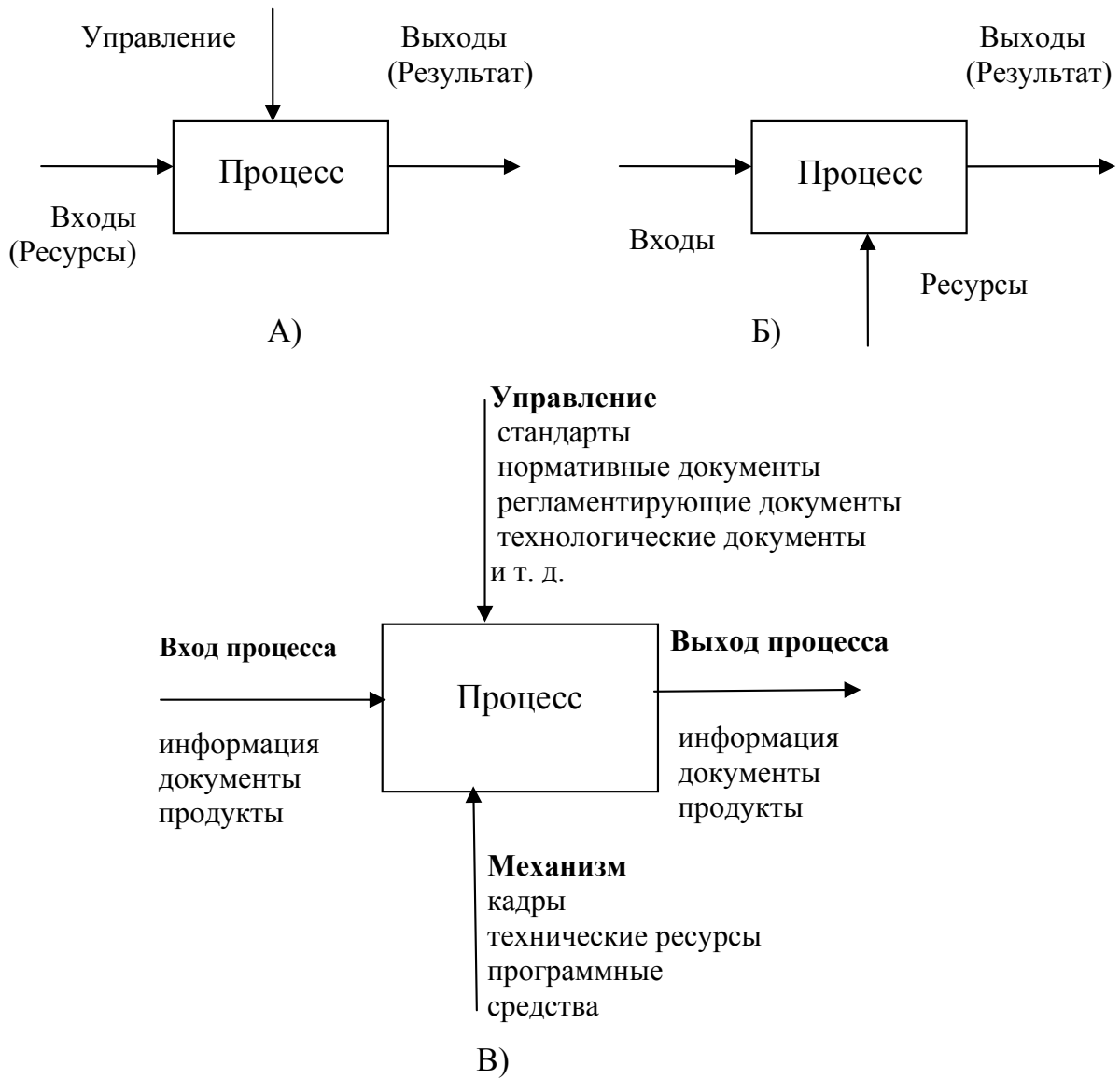


Рис. 1. Варианты графического представления процессов

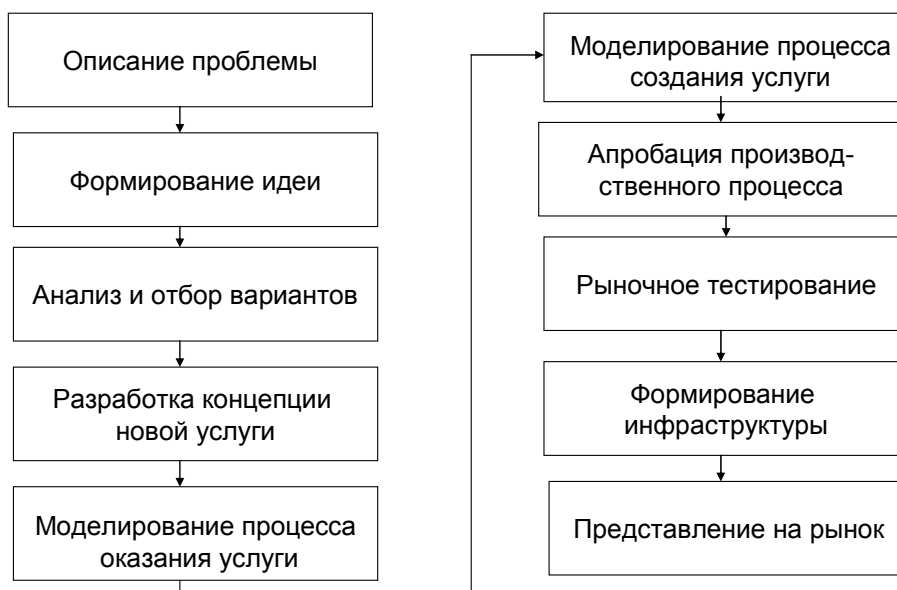


Рис. 2. Алгоритм разработки новой услуги

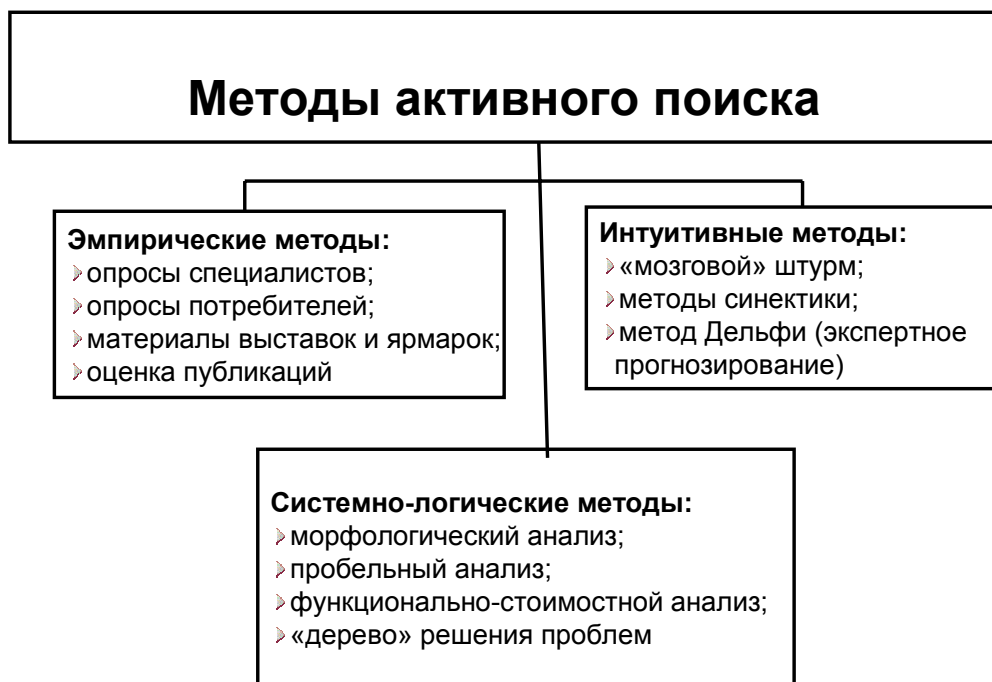


Рис. 3. Методы поиска проектных идей

Таким образом, оценивая значение инициированного С. А. Сбитневым технологического подхода к библиотеке по большому («гамбургскому») счету, можно отметить следующее:

1. В структуре библиотковедения формируется самостоятельное научное направление – библиотечная технология. По авторитетному мнению Ю. Н. Столярова, «библиотковедение только-только начало осознавать, что у него есть своя собственная, действительно отличная от всех других наук задача – разработка библиотечной технологии...» [6, с. 238].

2. Технологическая модель библиотеки обладает не только познавательным эффектом (объясняет механизм функционирования библиотеки как технологической системы), но и имеет прагматическое значение (определяет актуальные направления технологизации библиотечной деятельности).

3. Дидактический потенциал технологического подхода определяется самой природой технологического знания: его системностью, алгоритмическим характером, нормализующим значением, нацеленностью на воспроизводимый результат.

4. Технологический подход как концептуальная основа модернизации библиотечно-информационного образования обладает большой нормализующей силой в плане разработки образовательных стандартов, дифференциации требований к знаниям и умениям специалистов различной квалификации, уточнения номенклатуры и содержания изучаемых дисциплин, унификации структуры учебных курсов, обеспечения дидактической преемственности различных уровней непрерывного профессионального образования.

Литература

1. Пилко И. С. Анализ эффективности библиографического производства и качества библиографических продуктов и услуг // Повышение эффективности библиографической деятельности библиотек в условиях перестройки: вопр. библиографоведения: сб. науч. тр. / ГБЛ. – М., 1990. – С. 116–129.
2. Ермолаева А. Е. Апробация методов изучения удовлетворенности потребителей библиотечных услуг // Вузовская наука – библиотечной практике: науч.-практ. сб. / КемГУКИ; Кафедра технологии док. коммуникаций. – Кемерово, 2007. – С. 279–294.

3. Астапович Е. Г. Библиотечная технология: основы библиотечной технологии: учеб. пособие. – М.: Изд-во МГИК, 1991. – Ч. 1. – 54 с.
4. Пилко И. С. Библиотечная технология: общий курс: учеб. пособие. – Кемерово: КемГАКИ, 2000. – 178 с.
5. Пилко И. С. Информационные и библиотечные технологии: учеб. пособие. – СПб.: Профессия, 2006. – 336 с.
6. Столяров Ю. Что такое библиотека?: (о ее сущности и исходных функциях) // Библиотековедение. – 1999. – № 7/12. – С. 20–33.