

Э. Р. Сукиасян

Российская государственная библиотека

Обслуживание читателей по каталогам: вчера и сегодня

Рассмотрены традиции обслуживания читателей с использованием каталогов одной библиотеки. Отмечено: если читателю нужен конкретный (известный ему) источник «здесь и сейчас», лучше сразу же обращаться к фонду. Акцентировано внимание на том, что для поиска информации о литературе по какой-либо теме каталога одной библиотеки недостаточно – и об этом нужно предупредить читателя, предоставив ему все необходимые рекомендации по стратегии поиска.

Ключевые слова: обслуживание читателей, электронный каталог, консультирование по каталогам, запросы читателей, поиск информации по теме.

UDC 025.5

Eduard Sukiasyan

Russian State Library, Moscow, Russia

User services with library catalogs: Yesterday and today

Traditional library catalog services are considered. When a certain (known) source of information is demanded “here and now”, it is more efficient to address library collections directly. However, single library’s catalogs often prove to be insufficient source of information on a subject of interest, and users have to be warned and given appropriate recommendations on search strategies.

Keywords: user services, electronic catalog, consultations on catalog use, user inquiries, subject (thematic) information search.

Russian tradition to provide library services is to recommend to browse the library catalog. American librarians prefer to ask user does he/she need a definite book or certain information is required. If definite book is requested, there is no need to consult the library catalog. One could take the Dew Decimal Tables which are placed usually somewhere nearby and proceed directly to the open

stacks. Library electron catalogue records are used to order remotely or perform preliminary order if book was borrowed. If information is required, user will be accommodated at library catalog desktop and librarian will provide assistance to user in subject search. After several days from this first conversation user would get paper copy or microfilm. Usually information request arises when someone is writing a book or theses. American service technology relies on the “united common fund” concept. For Russian librarianship this concept is declared but not implemented. Unfortunately even in digital environment Russian librarians are not ready to ask newcomer: “Do you need information or book?” they prefer to provide service “just now, on the spot” relying onto own library collections, despite possible lacunas. Undeveloped electronic catalogues did not provide information in total own library collections and we have no system like Union Catalog of public libraries in certain region or large city. The problem is in bureaucratic barriers and nobody knows how to solve this problem. This situation is pretty beneficiate for formal statistics: usually people as well as students are multiple registered and for instance in Moscow of 70-ties last century there were registered more library users then adult inhabitants! The author reminds sixties, and his personal experience when he was young user of Lenin State Library and having seated near card catalogue enjoyed quiet unhurried conversation of 4 aged adies – bibliographers.

С чего обычно начинается обслуживание посетителя библиотеки, пришедшего за литературой? Конечно, с рекомендации обратиться к каталогу. Таковы традиции. А как иначе?..

В 1995 г. в помещении Публичной библиотеки города Колумбуса (Огайо, США) я впервые услышал выражение *First question* (с тех пор оно многократно встречалось мне в литературе). Тогда я не понял его сути – и не переспросил. Пришлось разбираться самому. Оказалось, что в библиотечных школах США магистров учат алгоритму общения с читателями. Если читатель пришёл в библиотеку и сказал, как говорят и у нас, что ему «нужна литература», то он получит в ответ: *First question*, т.е. «Первый вопрос»: «Вам нужна информация или книга?»

Если нужна книга, то обращаться к каталогу совсем не обязательно: в публичных библиотеках США фонды предоставлены читателям. Достаточно знать индекс Десятичной классификации М. Дьюи (ДКД). Таблицы ДКД лежат на видном месте, индексы можно увидеть и в фонде. Американских библиотекарей учат: нельзя говорить «Нет на месте» или «Выдано» в отношении конкретного названия, имеющегося в библиотеке. Читатель может

просмотреть книги на полке и выбрать другое издание. А по электронному каталогу легко установить, на какой срок выдано нужное издание, и оставить заказ (сдадут – сообщат).

Если читатель пришёл в библиотеку за книгой, значит он нуждается в ней сегодня (здесь и сейчас). Отправить его в каталог? Посетитель библиотеки воспримет это как обидное предложение. «Мне не информация нужна, а живая книга», – ответит он.

Если же в ответ на *First question* читатель скажет, что ему нужна информация, с ним будут работать: предложат рабочее место с ЭК, сообщат, о фондах каких библиотек (города, системы, штата) он содержит информацию. К «несчастью», объяснили мне в Публичной библиотеке Колумбуса, она находится в одном городе с OCLC и подключена к его каталогу. Иначе говоря, у них ЭК – это каталог всего мира (тогда он так и назывался: *World-Cat*). Вроде бы это хорошо, но не совсем: нужно знать точные библиографические сведения об источнике, а при тематических запросах использовать индексы ДКД или предметные рубрики Библиотеки Конгресса США. Эти пособия всегда можно найти там же, где стоят компьютеры для читателей; есть и консультант – он всегда поможет.

В каких случаях читателю нужна «информация», а не «живая» книга? Прежде всего, объяснили мне американские коллеги, когда он – учёный, который пишет книгу (присутствовавший при разговоре сотрудник библиотеки отметил: тогда читатель всё знает о литературе, лучше OCLC); когда он готовит, например, реферат, курсовую работу и может подождать несколько дней, пока ему пришлют ксерокопию или микрофильм либо саму книгу, журнал – если будет желание это купить. Не все библиотеки богаты «наличностью»: большинство публичных библиотек (их отделений, филиалов, тем более – библиобусов) хранит в своих фондах только ту литературу, которую активно спрашивают. Вся остальная отправляется вверх по иерархии. Это и есть та самая концепция «единого фонда». У нас, как все знают, «единство» декларируется. А получить что-либо можно только по межбиблиотечному абонементу.

Напомню: рассказываю о разговоре, произошедшем в США в 1995 г. В те годы у нас нельзя было получить ксерокопию всей книги; микрофильм ждали несколько месяцев. Никаких иных услуг ещё не было.

Через два десятка лет наша страна изменилась. Электронная доставка документов стала реальностью. Сегодня нас, читающих и пишущих, обслуживают десятки (если не сотни!) электронных библиотек. Оцифровано (легально и нелегально) огромное количество изданий. Посмотрите в интернете: некоторых классиков (речь идёт не о художественной литературе, поэтите, например, философов) оцифровали пять, десять раз (одно и то же

произведение). Хотите иметь дома на рабочем столе «живую» книгу, обратитесь в интернет-магазины, сделайте заказ. Десятки тысяч книг продаются в OZONe, «БиблиоГлобусе»...

А что у нас не изменилось? Ответу: как не было в библиотеках традиции задавать *First question*, так и нет. Всех читателей мы хотим обслужить «здесь и сейчас», своими фондами и своими каталогами. И это несмотря на то, что из-за нехватки денег на комплектование в фондах образовались лакуны.

Если читатель обратился к ЭК, то он никогда не узнает, что книги, которые он тщетно разыскивает, стоят на полке другой крупной библиотеки города, находящейся недалеко.

У нас развитие ЭК в большинстве библиотек приостановилось на первом этапе, как только «загорелись экраны». Зачастую ЭК не отражает полностью даже фонды «своей» библиотеки (речь идёт о периодике, картах, нотах и других видах документов, о литературе на русском и других языках, о старых фондах).

О сводных каталогах города я и не говорю. Оказалось, что их создать невозможно. И не только потому, что в нашей стране три формата библиографической записи, а каждая библиотека сама устанавливает, какие поля и области будет заполнять. «Кость в горле» – наша ведомственность. Сложно понять, где, в каком кабинете (у губернатора или мэра) необходимо собраться, чтобы обсудить эту проблему... Поэтому складывается ситуация, когда в библиотеках одного областного центра свои «системы» (АБИС), разные «картинки» на экране ЭК, разные «поиски». Получается хорошая статистика: так как, например, все студенты записаны многократно, число читателей приближается к числу жителей...

Вернусь к основной теме. Как же нужно обслуживать наших читателей? Сегодня, даже если в библиотеке 3–4 обслуживающих подразделения, читателю необходимо посетить каждое (если забудет, то его, скорее всего, туда отправят), в каждом есть свой фонд, скорее всего, – «свой» каталог, «свой» библиограф (я уже не говорю о том, что на «своих» дверях висит «свой» график работы). В одном из отделов читателю, может быть, помогут найти электронную версию, посоветуют посмотреть нужную книгу в интернете. Книжная торговля для нас столь «чужеродное ведомство», что об OZONe вряд ли вспомнят...

В 1950–1960-е гг., будучи читателем «Ленинки», я часто приходил в комнату 210, где работали библиографы устной справки. Их было четверо (делились по отраслевым комплексам), они спокойно, не торопясь, беседовали с читателями. Иногда мне очень хотелось вступить в беседу, но

я осознавал, что делать этого нельзя. Много лет спустя, изучая социологию, я понял, что использовал метод скрытого наблюдения.

Библиографы были очень квалифицированными сотрудниками, многое знали (в том числе и иностранные языки). Часто дежурили мужчины. (Поэтому, наверное, известный журналист Анатолий Рубинов в своём рассказе «У окна» дал обобщённый образ библиографа-мужчины.) Прежде чем отправить читателя в каталоги, в зал, библиографы с необыкновенным вниманием и заботой работали с ним. Для меня это были уроки на всю жизнь.

Прошло полвека. Сегодня в той комнате редко дежурят даже два библиографа (штаты сокращены). Все торопятся, в основном – читатели. Разговаривают чаще стоя. Мы научились быстро «обрабатывать» читателей, «обслуживание» сохранилось только в названиях инструкций и отделов. Кто дежурит в библиотеках у ЭК? Иногда – библиографы СБО, чаще – каталогизаторы. В одной из библиотек рассказали: «У ЭК работают по графику сотрудники разных отделов. Учёт не ведём. Считается, что консультировать у ЭК вообще не надо».

Такая работа в социальной психологии называется «конфликтообразующей»: всегда есть «виноватый», но это не я. У нас, как правило, так и складываются производственные отношения.

Рано или поздно мы поймём: надо учиться работать иначе, ведь делаем мы это не для себя, а для читателя.

Eduard Sukiasyan, Cand. Sci. (Pedagogy), Associate Professor, Sector Head of the Chief Editorial Board of Library Bibliographical Classification Research Center, Russian State Library;

sukiasyaner@rsl.ru

3 Vozdvizhenka St., 119019, Moscow, Russia