Юмашева Н. М. Централизация: резервы и возможности: [об организации информационно-библиографического обслуживания читателей в библиотеке профкома ВАЗа] // Советская библиография. - 1988. - N 4. - С.30-34.

Библиотека профкома Волжского автомобильного завода, недавно отметившая свое 20-летие, насчитывает сегодня стотысячную читательскую аудиторию, миллионный книжный фонд, двухмиллионную книговыдачу. Она имеет 15 филиалов, 68 библиотечных пунктов, 370 бригадных абонементов. В ее штате трудится, 100 человек. Опыт библиотеки по организации системы обслуживания читателей заслуживает внимания. Новая форма обслуживания рабочих по бригадному абонементу отмечена в 1987 г. золотой, серебряными и бронзовыми медалями ВДНХ СССР. Об организации информационно-библиографической работы рассказывает заведующая ИБО Н. М. Юмашева.

Н.М. ЮМАШЕВА ЦЕНТРАЛИЗАЦИЯ: РЕЗЕРВЫ И ВОЗМОЖНОСТИ

Началом становления системы библиографической работы в библиотеке можно считать 1978 г., когда был создан информационно-библиографический отдел. К этому времени библиотека имела достаточный опыт библиографической работы: в цехах завода успешно проходили дни рабочих профессий, информационная работа велась совместно с заводской научно-технической библиотекой с привлечением референтов и информаторов; отдел абонемента широко использовал библиографические методы в руководстве чтением

Каждое структурное подразделение ЦБС имело свой СБА, вело справочное и информационное обслуживание читателей, пропаганду библиотечно-библиографических знаний. Но взаимосвязи и координации в работе не было, это приводило к параллелизму и дублированию библиографических процессов, порождало формализм, непонимание сути и значимости библиографических методов в работе с читателями.

Тогда-то и было решено пересмотреть сложившуюся практику библиографической работы. При этом мы учитывали специфику нашей библиотеки. Во-первых, структурные подразделения ЦБС обслуживают читателей как по месту работы, так и по месту жительства и отдыха. Во-вторых, центральная библиотека в то время не имела единого помещения, что создавало трудности в использовании ЦСБА, составные части которого были разрознены и частично дублировались. Например, СКС вели читальный зал, юношеский отдел и зал периодических изданий. В-третьих, стремительные темпы роста ЦБС, высокие нагрузки на библиотекаря (каждый ежегодно обслуживает 1200-1600 читателей и выдает 25-40 тыс. экземпляров книг) снижали качество библиографической работы в целом. Филиал с одним-двумя работниками не в состоянии был вести большое количество тематических картотек, фиксировать все выполненные справки, оперативно удовлетворять запросы читателей.[1]

Именно поэтому мы стремились наиболее полно раскрыть информационные ресурсы ЦБС. Были скоординированы и централизованы основные библиографические процессы, налажено оптимальное планирование, которое позволило управлять библиографической работой, видеть ее итоги и перспективы. Кроме того, мы понимали, что результативность работы во многом определяется наличием технологических карт на основные библиографические процессы и унификацией учета и отчетности! Мы спланировали всю библиографическую деятельность и разработали «Систему

---

[1] Борискина И. А. Заводская библиотека. М., 1978. С. 23-44; Шашкова Е.И., Девятова А. П. Содружество научно-технической и профсоюзной библис теки//Науч. и техн. б-ки СССР. 1980. № 10. С. 27-29.

библиографической работы ЦС на год», которая определяет структуру СБА, устанавливает обяза

Стр. 30

тельный минимум массовых мероприятий (дней информации, дней библиографии, библиотечных уроков и др.) для каждого отдела и филиала.

Разработанное «Положение по справочно-библиографическому обслуживанию» регламентировало порядок; приема запроса, сроки и этапы выполнения справок, форму их учета и отчетности, определяло оптимальный путь библиографического разыскания. Для координации всего справочно-библиографического обслуживания мы ежеквартально издаем указатель тем письменных справок, выполненных структурными подразделениями ЦБС, ведем алфавитно-предметный указатель к. фонду выполненных справок ИБО, который насчитывает свыше 2 тыс. карт и включает также предметизированные карточки существовавшей ранее картотеки библиографических материалов. Кроме того, ИБО по заявкам отделов и филиалов тиражирует наиболее актуальные и ценные письменные справки.

Совершенствуя систему справочного обслуживания, мы стремились разгрузить библиотекаря. Это заставило нас искать новые формы учета справок.

Дело в том, что система справочного обслуживания[2], которая применялась в библиотеке в 1976-1977 гг., перестала устраивать работников библиотеки по ряду причин: подробное описание в тетради учета каждой справки отнимало много времени, выполненные справки фиксировались в хронологии их поступления, так что использовать их вторично было практически невозможно, да и затрудняло анализ справочной работы. За год в тетради учета отделов и филиалов заносилось от 30 до 100 справок. Библиотекари сами признавали, что это далеко, не полный объем справочной работы, считали такое занятие пустой тратой времени и утверждали, что легче второй раз выполнить справку, чем отыскать ее в тетради.

Мы стали фиксировать по всем параметрам только письменные справки, которые требуют длительного поиска и не исключают повторного запроса. Наиболее удобной формой организации фонда выполненных справок сочли картотеку, организованную по ББК. За основу приняли двойной типографский бланк, на лицевой стороне которого читатель фиксирует необходимые сведения: тему, цель, дату запроса, свою специальность. Библиотекарь указывает тип справки, индекс ее содержания по ББК, дату выполнения и источники поиска. Обратная сторона и второй лист бланка позволяют вместить до 30 рекомендованных источников, в случае необходимости используется вкладыш.

Для общей картины СБО с 1978 г. мы вели статистический учет выполняемых справок. Для этого был разработан специальный бланк, графы которого отражали основные параметры – содержание запроса, тип справки, источники выполнения. Признаем, что предложенная форма не отражает цели запроса и читательской категории. В принципе эти параметры легко ввести в нашу таблицу, но это, во-первых, усложняет учет, а во-вторых, при выполнении уточняющих адресных или. фактографических справок не всегда возможно (да и нужно ли?) выяснить род занятия и цель запроса читателя. При необходимости статистический учет любого отдела или филиала позволяет определить состав абонентов, тематику и цели запроса на основе анализа письменных справок.

---

[2] См., напр.: Теплицкая И. Б. Библиографическая работа массовой библиотеки в помощь коммунистическому воспитанию. М., 1977. С. 78; Техника работы централизованной системы. М., 1978. С. 96.

Типичную же картину СБО ЦБС дает анализ читателей всех подразделений, где учет ведется по всем параметрам.

Характерно, что введение статистической формы учета в первый же год дало рост числа справок по всем структурным подразделениям. Если в филиале № 9 за 1977 г. было учтено 30 справок, то в I квартале 1978 г. – 141. Относительно постоянное число справок в каждом структурном подразделении наблюдалось из квартала в квартал, из года в год.

Статистический учет позволил нам быстро, без особых затрат времени не только отметить выполненную справку, но и подвести месячный, квартальный и годовой итоги, представить полную картину СБО. В то же время анализ работы каждого подразделения помог выявить «узкие места» – несоответствие отдельных частей СБА запросам читателей, слабую профессиональную подготовку библиотекарей и др. – и постепенно их устранить.

Стр. 31

Анализ СБО ЦС, проведенный за 1980 – 1984 гг., показал относительную (±50) ежегодную стабильность количества выполненных справок, зависимую от числа читателей, относительно постоянное (±1%) соотношение справок по типам, содержанию и источникам выполнения в каждом структурном подразделении. Это привело нас к мысли вести учет количества справок по относительным показателям. За основу определения общего числа справок был взят коэффициент, предложенный И. Г. Моргенштерном и Л. В. Шальневой[3]. На основании пятилетних данных для каждого структурного подразделения были рассчитаны средние Кс, Кист, т. е. процентное соотношение по типам, содержанию справок и источникам выполнения. Таким образом, с 1985 г. был отменен статистический учет СБО в отделах и филиалах при сохранении фонда письменных справок, а существовавшая форма учета в ИБО сохранена.

Признаем, что в настоящее время мы не можем с точностью до десятков определить число выполненных справок в отделе ЦБ или филиале, но намного упростить учет, освободить библиотекарей от излишней бумажной волокиты, безусловно, удалось. И еще – гарантировалась ли на практике достоверность учета формой, рекомендованной «Техникой работы централизованной системы»?

Согласны, что все относительные показатели могут и должны изменяться, а потому планируем вводить через каждые три года квартальный статистический учет, по результатам которого вносить соответствующие коррективы.

Отдел ежемесячно составляет бюллетень новых поступлений, текущий указатель литературы «ВАЗ. Автоград», на основе которого ежегодно издаются кумулятивные выпуски.

Наряду с библиографической информацией, рассчитанной на широкий круг читателей, мы издаем тематические и профильные указатели и информационные списки. Отражая в них книги, статьи из периодических изданий, поступающих в ЦС, а в ряде случаев и в НТБ ВАЗа, городскую ЦБС, мы тем самым наиболее полно раскрываем информационные ресурсы во всех структурных подразделениях, освобождаем библиотекаря от необходимости вести различные тематические картотеки, готовить информационные списки.

---

[3] Моргенштерн И. Г., Шальнева Л. В. Учет и подведение итогов справочно-библиографической работы//Сов. библиогр. 1980. № 4. С. 14-23.

За 1986 г. ИБО издал 18 наименований информационных списков и текущих указателей, подготовил 122 выпуска общим тиражом 2345 экз. Количество представленных источников – 8320.

ИБО использует в своей работе наряду с традиционными для массовых библиотек и другие виды и формы информационного обслуживания.

Так, в групповом информировании успешно функционируют «кольцевая почта» и тематическое обеспечение абонентов.

Кольцевая почта рассчитана на группу читателей, объединенных или по профессиональному, или по производственно-территориальному признаку, – мастеров цеха, участка, педагогов школ и т. д. Преимущества ее заключаются в том, что сами специалисты-референты непосредственно знакомятся с литературой, отбирают ее, Затем, составляется подборка.

Причем информационная емкость ее увеличивается за счет включения библиографического указателя. Анализ листка обратной связи, а также общение библиографов и специалистов-референтов дают возможность изучить информационные запросы определенных групп и категорий читателей. В то же время кольцевая почта имеет и недостатки. Она требует значительных трудозатрат при выявлении группы абонентов и отборе источников информации. В результате одна информационная подборка удовлетворяет запросы малочисленной группы абонентов.

Система тематического обеспечения абонентов позволяет обслужить группу читателей, работающих по одному профилю, и удовлетворить информационные потребности каждого из группы по определенному кругу проблем. Так, филиал № 1 обслуживает работников профкома завода, работающих над темой «Методика и опыт профсоюзной работы», БО каждый член профкома интересуется более узким вопросом, например: «Роль профсоюзов в организации социалистического соревнования» или «Самоуправление в производственном коллективе». Тематическим обеспечением может быть охвачена и целая читательская категория. По теме «Воспитательная работа среди

молодежи» обеспечиваются библиографической информацией и мастера, и наставники, и комсомольские работники, и педагоги. Методика тематического обеспечения позволяет обслуживать наибольшее количество абонентов с наименьшими затратами труда.

Индивидуальное информирование – один из трудоемких по объему и несовершенных по методике участков работы массовой библиотеки. В его организацию мы стремимся внести элементы централизации. Это, в первую очередь, выражается в определении уровня, на котором ведется обслуживание конкретного абонента.

В индивидуальном информировании разработаны единые формы учета и налажена обратная связь. Каждый читатель заполняет опросной лист, который служит одно> временно разделителем в картотеке абонентов. На обратной стороне опросного листа имеются графы, куда заносятся сведения о движении информации и ее оценка. На каждый предлагаемый источник заполняется информационная карта, которая высылается по почте или выдается при посещении библиотеки. Другая сторона карты является талоном обратной связи, где абонент оценивает эффективность присланной ему информационной карты по пятибалльной системе. Эта оценка впоследствии фиксируется в опросном листе.

За счет введения таких форм в ЦБС значительно упорядочена методика индивидуального информирования, упрощен учет, выявлена эффективность информационной работы и повышена культура обслуживания. В 1986 г. Структурными подразделениями библиотеки велось обслуживание 119 абонентов по 129 темам. Количество представленных источников – 1107, коэффициент релевантности – 0,73, средняя оценка информации – 4,3.

Кроме того, сводная картотека абонентов позволяет координировать библиографическую работу отдела, поскольку в ней отражаются темы индивидуального информирования. Регулярно анализируя данные картотеки, сотрудники отдела выявляют наибольшее количество читателей, интересующихся аналогичными проблемами. С учетом спроса потребителей ИБО составляет тематические библиографические списки. Так, с 1980 г. ежеквартально издается библиографический список «Воспитателю молодежи», так что проблема индивидуального информирования по данной теме снята. Это помогает и в совершенствовании СБА, в организации СБО, улучшает качество информационных изданий.

Широко используя в работе рекомендательные указатели, подготовленные ведущими библиотеками страны, мы также принимаем участие в составлении своих пособий, в основном краеведческой тематики. Совместно с библиографами городской ЦБС работаем над вторым изданием указателя «Город Тольятти». При участии сотрудников районного учебно-производственного комбината подготовлено два издания (1981, 1985) рекомендательного указателя для юношества «Рабочие профессии ВАЗа», по материалам заводского музея трудовой славы составлен указатель «ВАЗ – флагман отечественного машиностроения» (1981).

Особо следует сказать о рекомендательных списках для читателей бригадных абонементов. Проведенный в 1982 г. В бригадах эксперимент показал, какое значение имеет информационно-библиографическое обслуживание в формировании интересов и запросов рабочих, в росте их читательской активности. Не последняя роль в этом отводится рекомендательным спискам литературы, составляемым информационно-библиографическим отделом. Тематика их разнообразна: «Воспитание детей в семье», «От мечты – к открытию», «Удивительное – рядом», «Перед ликом матери-природы»>, «Праздник в вашем доме», «Семейная экономика» и др. Небольшие по объему (от 10 до 40 названий), составленные на основе фондов ЦС, они помогают читателю ориентироваться в литературе, расширять свой кругозор. В 1986 г. каждый пятнадцатый читатель бригадного абонемента использовал при выборе книг библиографические списки и указатели, каждый прочитал в среднем по 5 книг, рекомендованных в них. Считаем это неплохим началом в знакомстве рабочих с библиографией.

В нашей системе повышения библиографического мастерства библиотекарей наряду с традиционными формами применяются и методы активного обучения, в их числе – школа библиографа, созданная в 1979 г. Необходимость в школе была вызвана неравноценным уровнем библиографической подготовки библиотекарей, потребность в дифференцированном обучении. Тематику занятий школы определяем по результатам анкетирования библиотекарей и с учетом производственных потребностей. Гибкость этой

формы позволяет варьировать состав аудитории в зависимости от образования, стажа специфики работы библиотекарей разных структурных подразделений. В течение год; проводится 4-6 занятий. С планом работы школы все сотрудники знакомятся заблаговременно. Посещение ее не является обязательным, каждый библиотекарь выбирает

необходимые ему занятия. Уроки длятся 1-1,5 часа. Поскольку на занятиях присутствуют только заинтересованные лица, разговор, как правило, идет деловой.

С 1984 г. обучение в школе проходит в форме деловых игр. Это позволило библиотекарям приобрести практические навыки библиографической работы. Так, в 1985 г. была проведена деловая игра по теме «Информационное обслуживание групп и коллективов». Ее цель – отработать два метода информационного обслуживания – ТОА и кольцевую почту. По условиям игры эти методы отрабатывались на двух абонентах – коллективе мастеров и группе профактива. Во время игры сотрудники ИБО взяли на себя роль председателя совета Мастеров, председателя профкома, являлись членами экспертной группы. Участникам игры был предоставлен необходимый сопроводительный материал: технологические и информационные карты, опросные листы и др. В ходе игры группам были предложены вопросы для обсуждения, самоанализа.

Итак, можно считать, что этап становления и упорядочения библиографической работы в ЦБС в основном завершен. Впереди – совершенствование всех направлений работы, поиск новых форм и методов и, в конечном итоге, качественное обслуживание читателей во всех структурных подразделениях.