

Минкина В. А.

ПРОБЛЕМЫ ОРГАНИЗАЦИИ СПРАВОЧНО-ИНФОРМАЦИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ СПЕЦИАЛИСТОВ

(Занятие 12-е)

Справочно-информационное обслуживание (СИО) является важнейшим направлением деятельности научно-технических библиотек. Именно по качеству и комфортности обслуживания потребители судят о результативности всей работы библиотеки, а в новых условиях хозяйствования — и о целесообразности сохранения НТБ в структуре организации или предприятия.

Осуществление СИО, рационального и полезного с точки зрения специалистов, использующих библиотечно-информационные услуги, является достаточно сложной задачей. Трудности связаны с особенностями развития современного документального потока по технике, спецификой отражения в нем нового знания, неопределенностью информационных потребностей специалистов, а также ограниченностью возможностей самой НТБ. Рассмотрим эти проблемы последовательно.

Полноте и оперативности предоставления информации препятствует постоянное увеличение объема документального потока при рассеивании в нем нужных сведений. Ориентацию в потоке призваны облегчить вторичные издания. Однако в настоящее время система библиографических и реферативных пособий нестабильна, и в ней не находит отражение значительная часть документов: статьи из большого числа рекламно-коммерческих газет и журналов, научных и научно-практических непериодических сборников,

материалов конференций и совещаний, статьи из зарубежных обзорных периодических изданий и т. п.

Трудности в обслуживании связаны и с неполнотой фиксации в документах вновь полученного знания. Это происходит из-за стремления конкурирующих организаций и фирм задержать процесс распространения новой информации в обществе. В результате рекламные сообщения, промышленные каталоги, информационные листки и даже описания изобретений позволяют лишь узнать о существовании нового объекта техники, но не дают возможность воссоздать его, получить исчерпывающее представление об особенностях конструкции, используемых материалах и технологии. Про такие документы говорят, что они не содержат «know-how», т. е. знания об умении, которое может быть представлено лишь за дополнительную плату.

Причиной неполноты информации служит также сокращение рукописей при их подготовке к изданию, когда устранение известных с точки зрения научного редактора сведений делает документ малопонятным и недостаточно убедительным для читателя. В настоящее время специалистов всего мира тревожит уменьшение объема научных и научно-практических статей, вызванное перегруженностью редакционных портфелей и стремлением в связи с этим поместить большее число публикаций без увеличения общего объема журнала. Из-за этого обедняется содержание документов: в них фиксируется лишь ход раз-

работки, а частные решения, методика, отрицательные результаты оказываются неосвещенными.

И, наконец, неполнота вновь создаваемых текстовых сообщений объясняется еще и тем, что не всякое знание может быть превращено в информацию, т. е. отчуждено от носителя и зафиксировано в документе. Речь идет об умениях и навыках, передача которых предполагает непосредственный контакт специалистов. В этом случае в публикациях содержится лишь указание на наличие нового опыта и приводится адрес его обладателей [1].

Совершенно непохожие условия научно-производственной деятельности автора и читателя, различия ситуаций, в которых они принимают управленческие или инженерно-технические решения, приводят к уменьшению рецептурности вновь создаваемых документов при общем росте потока. В результате нужные сведения содержатся в текстовых сообщениях не в виде советов или указаний, пригодных к непосредственному использованию, а лишь в форме «подсказок», идей. Молодые специалисты, не имеющие достаточного опыта работы с информационными источниками, или читатели, обращающиеся в библиотеку эпизодически и только в связи с сиюминутной производственной необходимостью, не находя в литературе готового ответа на свой вопрос, склонны винить в этом НТБ. Трудности поиска они связывают с недостатками комплектования фонда, низким качеством справочно-поискового аппарата, некомпетентностью библиотекаря. В действительности же причины гораздо глубже и избежать отрицательных оценок качества обслуживания можно лишь в случае изменения «системы ожидания» читателя, переориентации его с поиска рецептов на поиск идей, со стремления к заимствованию опыта на его самостоятельное переосмысление.

Претензии специалистов к качеству СЮО в плане точности и оперативности предоставления нужных сведений могут быть связаны с неопределенностью профессиональных информационных потребностей. Причина этого явления достаточно подробно освещена в литературе [2, 3]. Поэтому отметим только, что при решении нетривиальных научно-технических задач специалист оказывается в ситуации, когда накопленный багаж знаний и имеющаяся информация его не удовлетворяют, но он не может четко сформулировать направления дальнейшего поиска. И хотя уточнение неопределенных читательских запросов относится к разряду обязательных профессиональных умений библиотекаря-библиографа [3], эта процедура весьма слож-

на. Ведь установление «знания специалиста о незнании» является по сути одним из шагов на пути решения стоящей перед ним задачи. И, как справедливо отмечает Ю. А. Шрейдер, осознание потребности часто происходит в тот момент, когда она почти удовлетворена [4].

Неопределенность преодолевается в ходе чтения литературы и самой научно-производственной деятельности, но на начальных этапах обслуживания она приводит к тому, что информация, выдаваемая библиографом в ответ на запрос специалиста, не удовлетворяет последнего потому, что уже известна или характеризует состояние объекта техники, но не позволяет судить о возможных путях его совершенствования.

Ограниченность материальных и трудовых ресурсов НТБ, их отставание от спроса на библиотечно-информационные услуги также затрудняет СЮО специалистов. Парадоксальность ситуации состоит в том, что чем более целенаправленно и активно работает библиотека, тем сильнее ощущается это противоречие. Действительно, повышение оперативности, полноты и точности выполнения запросов, расширение круга постоянных читателей неизбежно приводит к увеличению количества заявок на обслуживание, а значит, к необходимости приобретения большего ассортимента опубликованных и неопубликованных материалов или их копий, предоставления новых видов услуг. Возможности же самой НТБ остаются прежними.

Выходом из этой ситуации могло бы стать высвобождение времени библиотекарей за счет автоматизации трудоемких рутинных операций и более полного использования готовой библиографической продукции. Но современная информационная технология в практику работы библиотек внедряется крайне медленно, а стоимость указателей литературы, тематических подборок, аналитических обзорных материалов всесоюзных, центральных отраслевых и межотраслевых территориальных центров НТИ непрерывно возрастает, что далеко не всегда сопровождается повышением их качества.

Говоря об ограниченных возможностях НТБ, следует отметить еще одну особенность современной организации СЮО: при правильной подготовке и проведении мероприятий обслуживания реальный вклад библиотекарей очень значителен, но для читателей не ощутим, остается как бы «за кадром». Так, участвуя в организации, например, дня специалиста, библиотекари уточняют тематику мероприятия, готовят выставки литературы с привлечением материалов из фондов других библиотек, составляют биб-

лиографический список, определяют круг приглашенных, на базе анализа документального потока предоставляют сведения о наиболее продуктивных авторах, из числа которых возможен выбор лекторов. Но затем на самом мероприятии сотрудники НТБ, как правило, либо вообще не выступают, либо ограничиваются самыми краткими сообщениями, выполнением справок, выдачей литературы с выставки и оформлением заявок на ее получение по МБА. Аналогично обстоит дело с организацией дней информации, ярмарок новшеств, обслуживанием по системе ИРИ и т. п.

Как же в подобных сложных условиях строить справочно-информационное обслуживание так, чтобы оно, содействуя научно-производственной деятельности предприятия и повышению творческой активности работающих, обеспечивало бы расширение сферы влияния НТБ, способствовало возрастанию ее авторитета и значимости? Это становится возможным, если, во-первых, библиотекари-библиографы владеют основными приемами маркетинга, т. е. умеют оперативно и гибко приспосабливать создаваемую продукцию и услуги к постоянно меняющимся потребностям обслуживаемых специалистов. Во-вторых, если сотрудники НТБ рационально используют имеющиеся в их распоряжении ресурсы, и, в-третьих, готовы к отказу от стереотипов, к внедрению прогрессивных приемов труда, достижений науки и передового опыта.

Маркетинг включает систематическое изучение профессиональных информационных потребностей и предпочитаемых специалистами путей их удовлетворения; группировку абонентов обслуживания на основе общности интересов и уровня информационной подготовленности; формирование и развитие спроса, его стимулирование у активной части читателей; оценку качества информационной продукции и услуг на основе мнений потребителей с целью регулирования, а в ряде случаев даже коренного изменения содержания и направленности СИО [5].

Методика изучения информационных потребностей подробно изложена [6], поэтому остановимся лишь на признаках потребностей, существенных для организации СИО, и кратко охарактеризуем способы их выявления.

К числу важнейших признаков профессиональных информационных потребностей относятся:

предметная область и содержание потребностей;

характер и объем сведений, необходимых специалистам (например, вся новая информа-

ция о развитии объекта техники или только данные о возможности его внедрения на данном предприятии);

совпадение тематики информационных потребностей с базовым образованием читателей и профилем их научно-производственной деятельности;

время возникновения потребностей и их стабильность, определяющие начитанность специалистов, их подготовленность к восприятию новой информации.

Для обоснованного выбора абонентов обслуживания и номенклатуры библиотечно-информационных услуг оказываются полезными данные о предпочитаемых специалистами каналах получения необходимой информации (ОНТИ и НТБ предприятия, другие библиотеки и центры НТИ города, индивидуальная подписка на профессиональные журналы, неформальное общение с коллегами из других отделов или родственных учреждений). Важно также иметь представление об информационной активности различных подразделений (отделов, лабораторий, цехов), в том числе о путях распространения информации в трудовых коллективах; наличии референтов и техинформаторов и результативности их работы; о роли руководителя подразделения в расширении профессионального кругозора сотрудников; существовании в отделах или лабораториях регулярно пополняемых информационных массивов — фонда справочных изданий, тематических библиографических картотек и папок-досье. И, наконец, очень важно систематически выявлять мнения специалистов о качестве СИО.

Как уже отмечалось, эти данные могут быть необъективными и свидетельствовать не столько о недостатках в деятельности НТБ, сколько о низком уровне информационной культуры опрашиваемых. Однако для библиотекаря важно своевременное получение сигналов об отрицательной реакции читателей, вызванной любыми причинами. Если она объясняется плохим качеством предоставляемых услуг, то меняются организация и содержание СИО. Если дело в уровне информационной подготовленности специалистов, основное внимание обращается на пропаганду библиотечно-библиографических знаний.

Выявление перечисленных характеристик информационных потребностей и реальной картины использования информации в коллективе осложнено тем, что в явном виде они не содержатся ни в плановой документации предприятия, ни в читательских формулярах или запросах. Нельзя их получить и только с помощью анкетирования или интервьюирования. Требуется комплексное использова-

ние многих методов с последующей серьезной обработкой результатов.

Целесообразна такая последовательность изучения:

анализ директивных материалов; прогнозов, определяющих тенденции развития отрасли или проблемы, обзоров ее современного состояния; инженерных классификаций; библиотечно-библиографических классификаций и рубрикаторов;

исследование изменений тематической и организационной структуры документального потока по отрасли или проблеме;

анализ плановой документации предприятия (планов НИОКР, внедрения новой техники и прогрессивной технологии, тематики «узких мест производства», планов подготовки и переподготовки специалистов и рабочих, планов социального развития и т. д.);

изучение положений об отделах, должностных инструкций и других документов, характеризующих структуру предприятия и профессиональный состав работающих;

анализ читательских формуляров, заявок на обслуживание, картотек и досье подразделений и отдельных специалистов, отчетов о работе референтов и техинформаторов, карт обратной связи, списков цитируемой литературы к отчетам НИОКР и публикациям сотрудников для получения представления о реальной картине профессионального чтения и каналах распространения информации в коллективе;

анализ публикационной активности специалистов, их участия в конференциях и совещаниях, выявление круга рационализаторов и изобретателей;

интервьюирование, анкетирование и наблюдение за самостоятельной работой специалистов с информационными источниками для изучения мнений обслуживаемых о качестве СИО и предпочитаемых каналах получения нужных сведений.

Обработка и нормализация выявленных данных начинается с тех, что характеризуют предметную область и содержание информационных потребностей. На этом этапе большую помощь оказывают различные классификационные схемы и прежде всего Рубрикатор ГАСНТИ [7] и отраслевые рубрикаторы.

Затем относительно каждого тематического раздела устанавливают круг специалистов, для которых представляет интерес информация по данной проблематике, и характер необходимых им сведений. В результате создается рубрикатор информационных потреб-

ностей (ИП) специалистов предприятия (организации), имеющий следующий вид:

Тематика ИП	Характер необходимой информации	Абоненты обслуживания	Профильность и стабильность ИП

Полнота и правильность отражения содержания ИП, а также учета абонентов обслуживания проверяется затем путем экспертной оценки рубрикатора ведущими специалистами предприятия. После внесения необходимых изменений и дополнений рубрикатор ИП становится основой организации СИО.

С помощью рубрикатора ИП легко устанавливаются группы специалистов, подлежащие совместному обслуживанию. При этом во внимание принимается совпадение не только тематики ИП, но и характера искомых сведений.

Основанием для группового обслуживания специалистов является:

общность решаемых задач, т. е. совместная работа коллектива (исследовательской группы, сектора конструкторского бюро, производственного участка цеха) над выполнением планового задания;

общность профессий при рассредоточенности специалистов по различным производственным подразделениям (например, специалисты в области экологии, металловеды, программисты, экономисты, наладчики оборудования и т. п.);

общность функций при различиях в профессии и рассредоточенности специалистов в производственных подразделениях (например, ответственные исполнители НИОКР, начальники цехов, мастера и бригадиры, наставники производственного обучения);

общность творческого потенциала (специалисты-авторы, рационализаторы и изобретатели).

Умение выявить группы абонентов, объединенных общностью ИП и примерно одинаковым уровнем информационной подготовленности, позволяет затем избирать такие формы обслуживания, возможности которых максимально близки «системе ожидания» читателей. Это способствует стимулированию спроса на библиотечно-информационные услуги и расширению круга пользователей НТБ. Кроме того, практикуется приоритетное обслуживание специалистов, являющихся информационными лидерами коллектива, первоочередное выполнение их заявок на получение литературы по МБА, копий, переводов, тематических библиографических списков и др.

Эффективное средство развития читательского спроса — предоставление новых видов

услуг, прежде не используемых в библиотечной практике. Однако последнее предполагает серьезные изменения в профессиональном сознании сотрудников НТБ, расширение предметной основы их деятельности, снятие ограничений в работе с любыми источниками информации. В современных условиях во главу угла процесса обслуживания должны быть положены реально существующие профессиональные потребности и стремление к повышению социальной роли библиотеки, а не ссылки на традиции и предшествующий опыт.

Расширение ассортимента услуг НТБ возможно за счет:

предоставления читателям сведений о любых документах, хранящихся в информационных массивах различных подразделений предприятия, включая материалы внутреннего пользования (решения, приказы, распоряжения администрации, профсоюзного комитета, совета трудового коллектива, научно-технического совета и т. п.);

предоставления сведений о центрах НТИ и библиотеках региона (отрасли), располагающих информацией по теме, интересующей читателя;

указания фамилий специалистов предприятия, систематически собирающих и изучающих информацию по теме, интересующей читателя, и поэтому способных выступить в роли консультантов;

составления библиографических списков и тематических подборок конъюнктурно-экономических и рекламных материалов, публикуемых на страницах многочисленных профессиональных газет, биржевых бюллетеней, торгово-промышленных справочников, подготавливаемых самыми разными учреждениями и практически не учитывающихся во вторичных изданиях;

комплектования личных инженерных картотек, картотек отделов и лабораторий, тематических досье.

Однако расширение номенклатуры услуг при сохранении всех традиционных форм справочно-информационного обслуживания возможно лишь при ином подходе к формированию информационных ресурсов и более рациональном их использовании.

Известно, что в начале своего существования технические библиотеки при обслуживании читателей опирались в основном на собственный фонд и справочно-поисковый аппарат. С появлением отделов стандартизации, ОНТИ, а затем отделов патентно-информационных исследований состав информационных ресурсов значительно расширился за счет фонда и картотек патентной и нормативно-технической документации, промышленных каталогов, фактографических картотек, досье

и т. д. Теперь при организации обслуживания появилась возможность использовать совокупный СИФ предприятия. Но, как показывает опыт, далеко не всегда в ходе выполнения читательских запросов или подготовки мероприятий сотрудники библиотеки и ОНТИ демонстрируют достаточную ориентацию в нем¹. Между тем состав информационных ресурсов продолжает расширяться, и в настоящее время, если исходить не из сложившейся практики, а из тенденций изменения ИП, в качестве компонентов информационных ресурсов следует рассматривать фонд неопубликованных документов, накапливаемый в техническом архиве и проектном кабинете; подсобный справочный фонд юридического отдела предприятия; информационные массивы планово-экономического отдела, отдела снабжения и сбыта, маркетинговой службы.

Гуманитаризация профессионального чтения инженера, выразившаяся в повышении интереса к литературе по философии, экономике, социологии, психологии, экологии настоятельно требует усиления связей между НТБ и профсоюзной библиотекой предприятия.

Но и этими фондами не исчерпываются информационные ресурсы современного предприятия. Дело в том, что научно-информационная деятельность, результатом которой является создание аналитических обзоров, прогностических исследований, фактографических досье, проблемно-ориентированных библиографических картотек, осуществляется сегодня двумя группами подразделений. К первой относятся собственно информационные или преимущественно информационные службы, занятые аналитико-синтетической переработкой документальных источников (НТБ, профсоюзная библиотека, ОНТИ, отдел стандартизации, отдел патентно-информационных исследований, маркетинговая служба и др.).

Вторая группа представлена производственными отделами, для которых научно-информационная деятельность является лишь частью, составным элементом научно-производственной деятельности [8]. Соответственно и ее результаты скрыты от глаз библиотекаря. Это

¹ В качестве доказательства недостаточной ориентации сотрудников НТБ и ОНТИ в СИФе предприятия можно привести результаты исследования, проведенного Ленинградским государственным институтом культуры им. Н. К. Крупской в 1990 г. С помощью специально разработанных паспортов было обследовано 315 НТБ города. Из них лишь в 138 отмечено систематическое взаимодействие библиотеки и службы НТИ; в 16 — совместная работа с техническим отделом или проектным кабинетом (из 83 НТБ проектных и конструкторских организаций); в 7 — с отделом патентно-информационных исследований; в 5 — с профсоюзной библиотекой.

обзорные главы в отчетах НИР и ОКР, описания имеющихся вариантов конструктивных решений в технических предложениях, исследовательские или поисковые прогнозы развития техники и т. д.

Для облегчения процессов аналитико-синтетической переработки исходных документов специалисты научно-исследовательских лабораторий, конструкторских и технологических отделов, отдела главного механика, заводской лаборатории, метрологической службы и других производственных подразделений создают у себя в отделах подсобные справочные фонды литературы и неопубликованных материалов, ведут библиографические картотеки и тематические папки-досье.

С внедрением персональных ЭВМ тенденция приближения информационных массивов к рабочему месту специалиста, безусловно, усилится. Учитывая уникальность поисковых систем, создаваемых инженерами, включение в них только действительно ценной информации, отобранной по ассоциативным связям из литературы по многим смежным, а иногда и далеким отраслям естествознания и техники, следует рекомендовать работникам НТБ рассматривать их в качестве составной части справочно-поискового аппарата. При этом становится возможным стимулирование неформального общения специалистов, использование накопленного ими багажа знаний в качестве общего достояния.

Важным компонентом информационных ресурсов являются также специализированные фонды, справочно-поисковый аппарат и услуги сторонних организаций, которыми можно воспользоваться при обслуживании специалистов предприятия. Однако если раньше перед сотрудниками НТБ стояла задача только свободной ориентации в системе библиотек, центров НТИ региона, отрасли и их продукции, то в настоящее время из-за повышения стоимости практически всех видов услуг не менее важным становится оценка их качества. Только систематически изучая данные обратной связи, библиотекарь сможет принимать обоснованные решения относительно целесообразности выполнения читательского запроса собственными силами или его перенаправлении в специализированные службы, о необходимости подписки на те или иные информационные издания, участия специалистов в мероприятиях научно-технической пропаганды, проводимых сторонними организациями.

Помимо учета эффективности обслуживания в качестве условий рационального использования информационных ресурсов в подобном расширительном их понимании можно назвать:

выявление и учет сведений о тематике, со-

ставе и месте хранения информационных массивов, собираемых как различными подразделениями предприятия, так и сторонними специализированными центрами НТИ и библиотеками;

обеспечение сохранности и систематического пополнения информационных ресурсов предприятия;

обеспечение одноразовой обработки поступающих документов при возможности многократного и многоцелевого использования информации в дальнейшем;

обеспечение доступности информационных ресурсов путем их широкой пропаганды.

Каким же образом могут быть обеспечены эти условия? Сведения об информационных массивах предприятия фиксируются в паспортах на картотеки и досье. Форма паспорта библиографических и фактографических поисковых систем, находящихся в ведении ОНТИ, НТБ, профсоюзной библиотеки и других информационных подразделениях известна [9, с. 202]. При паспортизации картотек и тематических досье научно-производственных отделов или личных картотек специалистов рекомендуется учитывать следующие сведения: тематика (подробно, включая основные разделы); год начала ведения; примерный объем; виды отраженных документов; источники комплектования; удобство использования специалистами других отделов; название и телефон подразделения, фамилия сотрудника, собирающего информацию.

Затем данные паспортов, касающиеся тематики картотек и досье, переносятся на карточки единого алфавитно-предметного указателя [10]. В нем же собираются сведения о фондах, справочно-поисковом аппарате и услугах других учреждений, представляющих интерес для специалистов данного предприятия. В результате единый алфавитно-предметный указатель не только ускоряет выполнение запросов, облегчает ориентацию в СИФе предприятия в ЕСИФе региона, но и показывает степень информационной обеспеченности темы, наличие специализированных центров, систематически занимающихся ее разработкой.

Сохранность СИФа гарантируется библиотекарями и инженерами-информаторами. Возможность сохранения информационных массивов производственных отделов, личных картотек и тематических досье инженеров появляется тогда, когда НТБ берет на себя их комплектование — предоставление в распоряжение специалистов библиографических и реферативных картотек, подборок, копий документов и т. п. Но при этом ставится условие, что абоненты индивидуального или группового обслуживания будут накапливать получае-

мый материал и обеспечить его доступность для всех работающих на предприятии.

Кроме того, подготавливая любое мероприятие или оказывая библиотечно-информационные услуги, сотрудники НТБ должны стремиться обеспечить сохранность результатов для возможного повторения читательских запросов. Это касается текущих указателей литературы, ретроспективных библиографических списков и указателей, списков литературы к дням специалиста и тематическим выставкам, рекомендательных списков для рабочих, тематических подборок и т. д., обязательный экземпляр которых хранится в архиве справок, выполненных библиотекой. Возможность многократного и многоцелевого использования результатов одноразовой обработки документов повышает эффективность деятельности НТБ и расширяет сферу ее влияния.

Многоцелевое использование результатов одноразовой обработки входного потока предполагает, что подготовке любого мероприятия будет предшествовать анализ информационной ситуации, включающий:

уточнение содержания ИП, круга абонентов и выбор консультантов — посредников между информационными подразделениями и коллективом разработчиков;

определение обеспеченности ИП готовой библиографической продукцией и информационными услугами, предоставляемыми центрами НТИ различных уровней; принятие решения о целесообразности их использования;

установление обеспеченности ИП информационными ресурсами предприятия и выявление на этой основе подразделений, сотрудники которых будут принимать участие в подготовке мероприятия, и их обязанностей;

уточнение критериев отбора документов и формы представления сведений о них (аналитический обзор, выставка литературы, библиографический список или тематические доось, распространяемые среди участников мероприятия);

выбор путей получения данных обратной связи, позволяющих судить об эффективности мероприятия, и способов сохранения его результатов.

Анализ ситуации обслуживания может быть

Фрагмент рубрикатора СИО

Характеристика ИП				Характеристика мероприятий обслуживания							
тематика	профильность и стабильность	абоненты обслуживания	специальности-посредники	основание для осуществления обслуживания	особенности привлекательности литературы	форма представления сведений	название мероприятия	подразделение, учреждение и мероприятия, их функции	сроки или периодичность проведения	результаты, пригодные для повторного использования	пути получения данных обратной связи
Принципы создания и организация деятельности арендных предприятий	Профильные, стабильные	Планово-экономический отдел	В. Н. Новоселов	План социального развития, индекс темы 1.16.91	Мировой поток литературы	Рефераты на картах	ИРИ, абонент В. Н. Новоселов	НТБ	1 и 15 число каждого месяца	Карточка отдела (отв. В. Н. Новоселов)	Ежегодный анализ картотеки
	Непрофильные	ОГТ, лаборатории 16, 18, 19, конструкторский отдел, ОГМ	В. Н. Новоселов		Наиболее ценные документы	Лекция, обзор, выставка литературы	День специалиста				

облегчен, если использовать специальную форму фиксации выявляемых сведений — рубрикатор СИО. Он создается на базе рубрикатора ИП, но, отражая содержание потребностей в значительно более обобщенном виде (на уровне первого-второго деления используемой классификации), включает развернутую характеристику принятых форм их удовлетворения (см. табл., с. 17).

Разработка рубрикатора СИО обеспечивает ряд преимуществ. Во-первых, являясь программой совместной деятельности всех информационных подразделений, рубрикатор СИО отражает их вклад в реализацию планов экономического и социального развития предприятия. Сопоставление рубрикатора ИП и рубрикатора СИО позволяет судить о степени охвата обслуживанием трудового коллектива.

Во-вторых, рубрикатор СИО способствует рациональной организации работы. Приводимые в нем данные позволяют уже на этапе планирования выявить и устранить неоправданное дублирование в деятельности различных информационных подразделений. Например, подготовку мероприятий, носящих разное название и организуемых сотрудниками разных отделов, но направленных на обслуживание одних и тех же групп читателей по аналогичной тематике. С другой стороны, такая форма составления плана СИО не позволяет изолированно рассматривать взаимосвязанные потребности или группы абонентов, а также мероприятия, дополняющие друг друга.

Третье преимущество рубрикатора СИО — нормализация труда сотрудников информационных подразделений. Заполнение предложенной формы при анализе исходной ситуации исключает пропуск существенно значимых моментов.

Приведенный в таблице фрагмент рубрикатора СИО показывает, как благодаря рациональной организации обслуживания и сохранению его результатов удается многократно использовать информацию, полученную в результате однократного ввода документов в систему: для обслуживания сотрудников отдела по системе ИРИ; выполнения с помощью картотеки ИРИ справок ретроспективного характера; подготовки дня специалиста.

Доступность информационных ресурсов, рассредоточенных по подразделениям предприятия и предоставляемых на их базе услуг, обеспечивается благодаря рекламной деятельности библиотеки. При этом из-за различных задач рекламы применительно к разным категориям обслуживаемых целесообразно выделение нескольких их групп: специалисты предприятия, руководство предприятия, спе-

циалисты родственных организаций и учреждений.

Основной задачей рекламирования среди специалистов предприятия является распространение знаний о возможностях НТБ и предоставляемых ею услугах; формирование положительного отношения к библиотеке за счет показа выгод, которые получают постоянные абоненты обслуживания; преодоление предубежденности «непользователей», возникшей в результате неудачного предшествующего опыта обращения в НТБ, и расширение таким путем круга читателей. Реклама должна сопровождаться пропагандой библиотечно-библиографических знаний, направленной на повышение информационной культуры инженера. Только систематически читающие специалисты, ориентированные на поиск идей, а не рецептов и понимающие значение самостоятельного информационного поиска как средства уменьшения неопределенности профессиональных потребностей, способны объективно оценивать качество библиотечно-информационных услуг.

Рекламирование, направленное на руководство, ставит своей основной задачей повышение престижа НТБ путем показа ее конкретного участия в выполнении планов предприятия и развитии творческой активности специалистов.

Реклама библиотечно-информационных услуг среди родственных учреждений и предприятий осуществляется для получения дополнительных доходов от продажи библиографических списков и указателей литературы, тематических подборок, распечаток ИРИ.

В зависимости от контингента потребителей информации избираются и различные формы рекламы. Это могут быть сообщения по местному радио и заметки в многотиражной газете, выступления библиотекаря на собраниях трудового коллектива, красочные плакаты и памятки, информационные письма, рассылаемые родственным предприятиям с образцами библиографической продукции и т. п. Однако в любом случае в качестве объекта рекламы должны выступать не процессы библиотечной технологии и даже не продукты этой деятельности, а те преимущества, которые получает читатель, обращаясь в НТБ [10, 11]. Соответственно и содержанием пропаганды библиотечно-библиографических знаний является не «библиотечный минимум», как это нередко практикуется в наши дни, а набор представлений и практических навыков, облегчающих специалистам поиск информации, ее хранение и аналитико-синтетическую переработку при освоении новой проблематики или решении сложных научно-технических задач. В задачи НТБ входит также обучение специа-

листов методам анализа документального потока для того, чтобы по изменению его объема, тематической, видовой и организационной структуры читатели могли судить о тенденциях развития объектов техники.

Очевидно, что такая организация СИО возможна лишь в том случае, если в НТБ работают высококвалифицированные сотрудники, а руководитель умеет находить пути расширения сферы влияния библиотеки. Само по себе такое утверждение можно было бы считать тривиальным, так как изменение экономической политики страны требует повышения квалификации кадров во всех отраслях. Однако, высказывая его, хочется обратить внимание библиотечной общественности на фактор, существенный для деятельности именно НТБ: речь идет не только и не столько об углублении знаний в области библиотечной технологии, сколько об освоении достижений многих смежных областей — социальной психологии, науковедения, менеджмента и т. д. А конкретнее, работнику НТБ необходимо:

быть в курсе изменений, происходящих в содержании и характере труда инженера;

знать механизм возникновения непубликуемых и публикуемых документов на различных этапах решения научно-технических задач;

иметь представление об «информационной емкости» этих этапов, т. е. о месте и объеме аналитико-синтетической переработки исходных документальных источников в научно-производственной деятельности специалистов;

знать особенности отражения сведений об объектах техники в документальном потоке с тем, чтобы обучать читателя через изменение потока судить о перспективности проблемы и направлениях ее разработки;

уметь найти в малых исследовательских или производственных коллективах информационных лидеров и привлечь их в качестве референтов к организации обслуживания;

владеть приемами делового общения, установления, поддержания и развития контактов с отдельными читателями и их группами;

знать основы рекламной деятельности.

Перечень знаний и умений из смежных об-

ластей придется значительно увеличить, если речь пойдет об автоматизации процессов библиотечной технологии.

Насколько же в настоящее время обеспечена возможность систематического повышения квалификации библиотекаря, эта важнейшая составляющая его социальной защиты? Судя по данным Межотраслевого факультета повышения квалификации Ленинградского государственного института культуры им. Н. К. Крупской, на протяжении уже трех десятилетий осуществляющего обучение работников НТБ различных отраслей, — далеко не достаточно. Об этом же свидетельствуют результаты исследования, проведенного научно-исследовательским сектором Ленинградского института культуры в 1990 г.: не более 35% заведующих НТБ предприятий и организаций раз в пять лет повышают квалификацию на курсах (2—4 недели с отрывом от производства). Остальные, в лучшем случае, участвуют в работе семинаров и совещаний. Рядовые же сотрудники повышают квалификацию еще реже. Положение значительно ухудшилось в последние два года в связи с трудностями, которые испытывают предприятия и организации в новых условиях хозяйствования, и из-за увеличения стоимости обучения.

Оставляет желать лучшего и содержание обучения. Из большого числа проанализированных программ и планов обучения только программы Института повышения квалификации информационных работников (применительно к инженерам ОНТИ) и Межотраслевого факультета повышения квалификации (Ленинград) [12] серьезно сориентированы на ознакомление слушателей с достижениями смежных областей. Остальные ограничиваются пропагандой передового научно-практического опыта библиотек.

Создавшееся положение, требующее реорганизации всей системы повышения квалификации работников НТБ и гарантий их социальных прав, одновременно повышает значение профессионального самообразования библиотекарей.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Шапиро Э. Л. О проблеме информационных потребностей и запросов // НТИ. Сер. 2.— 1985.— № 10.— С. 1—4.

2. Шапиро Э. Л. О психологии творчества и информационных потребностях // НТИ. Сер. 2.— 1988.— № 11.— С. 2—4.

3. Шапиро Э. Л. О путях уменьшения неопределенности информационных запросов // НТИ. Сер. 1.— 1975.— № 5.— С. 3—8.

4. Шрейдер Ю. А. Социальные аспекты информатики // НТИ. Сер. 2.— 1989.— № 1.— С. 2—9.

5. Минкина В. А. Информационный маркетинг // Науч. и техн. 6-ки СССР.— 1989.— № 8.— С. 8—12.

6. Колтыпина Т. Н. Потребители информации и проблемы изучения их информационных потребностей // Сб. науч. тр. / Ленингр. гос. ин-т культуры им. Н. К. Крупской.— Л., 1976.— Т. 29.— С. 37—69;

Коготков С. Д. Сравнительный анализ путей изучения информационных потребностей // Теоретико-методологические проблемы современного советского библиотекведения: Сб. науч. тр. / Моск. гос. ин-т культуры.— М., 1981.— С. 85—98; Глушко В. А. Особенности

изучения информационных потребностей специалистов в целях организации системы библиотечно-библиографического обслуживания // Науч. и техн. б-ки СССР. — 1983. — № 6. — С. 3—8.

7. **Кодина Л. И., Гиляревский Р. С.** О сферах применения рубрикатора // НТИ. Сер. 1. — 1982. — № 1. — С. 22—26; **Титова А. В., Павлова А. А.** Использование Рубрикатора ГАСНТИ при изучении информационных потребностей // НТИ. Сер. 1. — 1988. — № 8. — С. 12—13; **Павлова А. А.** Изучение информационных потребностей специалистов методом описания производственной деятельности на языке Рубрикатора ГАСНТИ // НТИ. Сер. 1. — 1989. — № 8. — С. 12—16.

8. **Жабко Е. Д.** Взаимодействие информационных и научно-производственных подразделений объединений при создании библиографических ресурсов: Автореф. дис. ... канд. пед. наук / Ленингр. гос. ин-т культуры им. Н. К. Крупской. — Л., 1991. — 17 с.

9. **Организация работы НТБ: Методич. рекомендации / ГПНТБ СССР.** — М., 1989. — 366 с.

10. **Минкина В. А.** Тенденции развития справочно-библиографического аппарата низовых НТБ и служб информации // Науч. и техн. б-ки СССР. — 1981. — № 10. — С. 3—8.

11. **Розенсон Г. С., Сологуб Г. И.** Маркетинг научно-технической и патентной информации: в помощь экономико-правовому образованию / ВНИИПИ. — М., 1991. — 73 с. — (Обзорн. информ.).

12. **Межотраслевой факультет повышения квалификации руководящих работников и специалистов Ленинградского государственного института культуры в помощь работникам библиотек: Содержание и организация обучения / Ленингр. гос. ин-т культуры им. Н. К. Крупской.** — Л., 1991. — 24 с.