

**НТБ В НОВЫХ УСЛОВИЯХ ХОЗЯЙСТВОВАНИЯ**  
**В порядке обсуждения**

Ратманова С. Б.

**С ТОЧКИ ЗРЕНИЯ ЧИТАТЕЛЯ**

Рассмотрены актуальные вопросы, связанные с улучшением качества и технологии библиотечно-библиографического обслуживания. Освещен эксперимент НТБ Алма-Атинского хлопчатобумажного комбината по разработке и внедрению первичной учетной документации, сочетающей традиционные и новые элементы. Предложенный метод позволяет оценить деятельность библиотеки с позиции читателя.

Развитие демократических начал является неперенным условием для улучшения библиотечного дела. Прогрессивное стремление русских библиотек к публичности, общедоступности, преодолению ведомственных барьеров проявилось еще в XVIII веке [1]. Наиболее ярким этапом по привлечению читателей к участию в управлении библиотеками стали 1920-е гг. [2]. Историческое осмысление отечественных традиций и библиотечковедческих взглядов показывает, что и на современном этапе обновления библиотечного дела задачи, выдвинутые нашими предшественниками, по-прежнему актуальны. Но в отличие от предыдущих периодов, для которых характерна демократизация отдельных участков библиотечного строительства, эти задачи наполнены новым содержанием. Сегодня возникла острая потребность в комплексном подходе — в опоре на широкое общественное самоуправление в развитии библиотечных процессов на всех уровнях, в оценке качества работы библиотеки с точки зрения читателя, а не руководителя или методиста, как это было совсем недавно.

Идеей о включении читателя в библиотечно-библиографический процесс, об анализе деятельности библиотеки сквозь читательскую призму, о фигуре читателя как эксперта проникнуты многие публикации библиотечковедов и библиотекарей-практиков [3—19]. Очень важно, что теперь и сами читатели — участники социологического исследования, проведенного на базе НТБ Алма-Атинского хлопчатобумажного комбината (АХБК), отмечают первостепенную важность прямого учета своих суждений, отзывов и предложе-

ний [20]. Мнение и помощь читателей библиотеки комбината, советы и рекомендации коллег послужили основанием для разработки первичной документации (в рамках диссертационного исследования).

Эта документация сочетает традиционные и новые элементы, создает возможность всеместного реального внедрения, способствует непосредственной активности читателя в библиотечно-библиографических процессах, предусматривает рационализацию труда библиотекаря и повышает его ответственность перед читателем, помогает сотруднику библиотеки дорожить мнением читателей и своим рабочим местом, содействует повышению взаимной культуры библиотекарей и читателей, позволяет в дискуссионном порядке обсудить механизм перехода библиотек на новые условия работы.

Одна из самых злободневных тем библиотечной науки и практики — разработка критериев качества обслуживания читателей, отказ от некоторых традиционных показателей работы и ориентации на вал. Огромное внимание уделено решению пока еще риторического вопроса: как избавиться от погони за количественными показателями, от прессы приписок и подлогов, как научиться работать самостоятельно и судить о работе библиотеки не по аккуратно заполненным дневникам и благополучным цифрам, а по такой документации, которая бы давала ежедневное наглядное представление об удовлетворенности читателя деятельностью библиотеки [21—30]. Незаработанность проблемы отрицательно отразилась на содержании последнего издания квалификационного справочни-

ка Государственного комитета СССР по труду и социальным вопросам, где нет ни малейшего намека на оценку и анализ работы библиотеки по качественным показателям [31].

В результате анализа многих источников литературы и сложившейся ситуации в библиотечном деле напрашивается логический вывод: раз библиотека существует во имя читателя и работает для него, то при соответствующей постановке дела разорвать «гордиев узел» может такая документация, которая позволит поставить интересы читателя во главу угла, проследить его влияние на библиотечную статистику и технологию, разработать количественный подход по качественным параметрам.

Предлагаемая нами форма читательского требования является органическим сочетанием первичной документации с элементами социологического исследования и служит основой для сопоставления работы библиотек, совокупного количественного и качественного учета работы (прил. 1). Лицевая сторона требования дополнена «окнами» для регистрации номера требования и читательской группы. Аналогичный подход предлагает и Юрков, но приводимый им вариант бланка читательского требования, по нашему мнению, довольно громоздок [32]. Обратная сторона читательского требования — полностью наше нововведение. Её первая часть отражает мнение читателей о степени удовлетворенности обслуживанием и состоит из набора кратких словесных оценок по балльной системе [33]. Кроме того, читатель по своему усмотрению и желанию может дополнительно отметить фактор, способствующий качественному обслуживанию. Заметим, что в специальной литературе нет понятия «дифференциация качества обслуживания» по степеням, указанным на нашем требовании. На первых порах могут возникнуть трудности, связанные с новой формой требования, отказом некоторых читателей отметить качество обслуживания, забывчивость библиотекаря. Но в ходе эксперимента установлено, что заполнение обратной стороны требования занимает у читателя 1—2 минуты. Эксперимент ставит под вопрос целесообразность учета работы НТБ по традиционным средним нормативам читаемости и посещаемости, которые все равно не принимаются во внимание при определении должностных окладов.

Необходимость разработки подобной первичной документации вызвана переходом предприятий на новые условия хозяйствования, когда каждое подразделение должно иметь четкий основной критерий оценки своей работы. Это особенно касается производственных библиотек, так как из практики хо-

рошо известно, что многие руководители сомневаются в необходимости НТБ на предприятии, недооценивают значение библиотек для развития народного хозяйства страны и культурного уровня трудящихся, проявляют негативное отношение к библиотечным работникам, их профессиональному статусу. Одной из первейших отрицательных причин, ставящих НТБ под угрозу закрытия и приведших к общественному непониманию важности библиотечной работы, является отсутствие четко разработанного главного критерия оценки деятельности НТБ. Им может стать опытный вариант расчета качества библиотечно-библиографического обслуживания, выполняемый в два этапа.

**ПЕРВЫЙ ЭТАП.** Общий балл качества обслуживания за день  $\Sigma_{\text{д}}$  определяется по формуле

$$\Sigma_{\text{д}} = \Sigma_{\circ} : \Sigma_{\tau},$$

где  $\Sigma_{\circ}$  — общий балл по читательским требованиям за день;  $\Sigma_{\tau}$  — общее количество требований за день.

$\Sigma_{\circ}$  получаем путем умножения количества читательских требований с одинаковым баллом на соответствующий балл; полученные результаты суммируем. Например, 5 человек оценили работу библиотеки на отлично, 10 — хорошо, 9 — удовлетворительно, 12 — плохо. Общий балл в этом случае составил 116 ( $5 \times 5 = 25$ ;  $10 \times 4 = 40$ ;  $9 \times 3 = 27$ ;  $12 \times 2 = 24$ ). Библиотеку посетили 36 человек, т. е. заполнены 36 требований.

$$\Sigma_{\text{д}} = 116 : 36 = 3,2.$$

**ВТОРОЙ ЭТАП.** Общий балл качества обслуживания за месяц  $\Sigma_{\text{м}}$  определяется по формуле

$$\Sigma_{\text{м}} = \Sigma_{\text{ом}} : \Sigma_{\text{тм}},$$

где  $\Sigma_{\text{ом}}$  — месячная сумма дневных баллов,  $\Sigma_{\text{тм}}$  — общее количество требований за месяц.

Общий балл по качеству обслуживания за год можно рассчитать путем деления суммы баллов на все месяцы отчетного года.

Для учета качества обслуживания за день, месяц и год необходимо ввести соответствующую графу в дневник и отчет работы библиотеки. Чтобы предложенная методика принималась во внимание руководителями предприятий, объединений при начислении различных видов оплаты труда, необходимо разработать 2 документа: положение о работе библиотеки, включающее пункт о премировании за качество обслуживания, и специальные условия (критерий работы библиотеки), составленные для начальника отдела труда и

заработной платы предприятия (комбината, завода, фабрики, объединения) при переводе организации на полный хозрасчет.

Вторая часть обратной стороны читательского требования заполняется библиотекарем и используется для анализа работы библиотеки.

Удачным решением второй части считаем введение сведений о причине отказа, замене необходимого издания другим источником, информации о месте нахождения требуемой литературы (см. прил. 2). Введение таких граф соответствует утвердившемуся мнению специалистов, что учет и анализ неудовлетворенных запросов читателей позволят точнее оценить качество библиотечно-библиографического обслуживания. К сожалению, сегодня отсутствует методика оценки.

Судя по публикациям, даже в крупных библиотеках работа с отказами если и ведется, то носит второстепенный характер [34, 35].

Нами разработаны формы учета неудовлетворенных запросов читателей (прил. 3). Считаем, что они могут послужить отправной точкой для разработки союзной формы по учету неудовлетворенного спроса читателей с разбивкой по видам изданий, сведениями о повторности заказа и отметкой читателя о выполнении заказа.

Заслуживает внимания графа «Уточненные данные», которая отражает кропотливый труд и заслугу библиотекаря в нахождении требуемого документа (читатель не всегда верно указывает библиографические данные, а порой и не знает их совсем).

Очень важны также графа «Причина невыполнения заказа» (например, отсутствие издания в регионе, неразработанность темы в литературе и т. д.) и самостоятельный раздел «Тематический запрос» (читатели не всегда могут назвать вид интересующего их источника информации). Приведенные формы учета неудовлетворенных запросов читателей не требуют определенных размеров. В НТБ АХБК для учета неудовлетворенных запросов читателей используется книга, в начале которой дано оглавление, облегчающее поиск нужного раздела.

Безотказное обслуживание и наиболее полный учет запросов читателей неразрывно связаны с другой проблемой — использованием фондов, изъятием неиспользуемых документов без скоропалительных решений [36]. Для определения эффективности комплектования и использования литературы мы ввели книжный формуляр нового образца, размеры которого обусловлены стандартными минимальными форматами книжных и брошюрных обложек (прил. 4). Главное достоинство нового

книжного формуляра (его можно назвать паспортом издания) заключается в том, что библиотекарь научно подходит к рекомендации литературы читателю, решению о списании документа на основе повседневного и многократного изучения читательских отзывов о конкретном источнике. Записанные в графе «Соответствие издания запросу читателя» мнения могут служить авторитетным критерием, определяющим актуальность и релевантность издания конкретному запросу. Эта графа позволит заполнить необходимыми данными и другие строки книжного формуляра («Общее количество обращений к документу», «Количество обращений с пользой для читателя»). Предлагаемый метод учета мнений читателей объективно отражает закон (принцип) соответствия библиотечного фонда прогрессивным запросам, потребностям читателей, сформулированный видным советским библиотековедом Ю. В. Григорьевым [1, с. 32—34].

В ходе эксперимента читатели НТБ АХБК с пониманием и готовностью относятся к просьбе библиотекаря дать отзыв об использовании документа.

При крайне редких отказах или попытках отклониться от выполнения просьбы библиотекаря объясняют пользу и значимость эксперимента для читателей, формирования фонда и для оперативного выполнения запросов.

Библиотекари констатируют, что важнейшим направлением перестройки в обслуживании читателей становятся мероприятия, организованные на высоком профессиональном уровне, по принципу «спрос-предложение», адекватные интересам специалистов науки и производства [37—42]. Документом, позволяющим принять и учесть социальный заказ, данный библиотеке читателем, служит бланк-заказ на библиотечно-библиографическое обслуживание и отрывной талон к нему (прил. 5). Цель бланка и отрывного талона — помочь библиотекарю установить обратную связь с читателями, лучше организовать и спланировать работу, освободиться от протоколов и записей, поскольку в документе учтены все необходимые сведения. Бланк-заказ на библиотечно-библиографическое обслуживание раздается по фабрикам, цехам и производственным участкам; после заполнения возвращается в библиотеку и подшивается к плану работы. Отрывной талон заполняется после проведения мероприятия и подшивается к отчету о работе библиотеки. Внедрение бланка-заказа и отрывного талона дает полную картину мероприятий, проведенных по заказу специалистов или инициативе библиотеки, что целесообразно отразить в новых соответст-

вующих графах дневника работы библиотеки<sup>1</sup>.

С нашей точки зрения, вся рассмотренная документация приемлема не только для небольших НТБ с малочисленным штатом, но и для крупных библиотек с различными функциональными отделами. Считаем, что работа любого отдела нуждается в оценке читателя, о чем и говорится в статье А. А. Марковой: «... все ошибки, неточности, нарушения при приеме и выполнении требований, формировании фонда, каталогизации, проведении мероприятий выливаются в конечный, наиглавнейший итог — оценку, данную читателем работе библиотеки, или иначе — качество обслуживания читателей» [43]. Следовательно, по итогам заполненных читателем первичных документов за ошибку каждого отдела отвечает весь коллектив.

Попытка оценить труд библиотекаря по

<sup>1</sup> В бланке-заказе не предусмотрены сведения о количестве выданной на мероприятия литературы, эти данные по-прежнему фиксируются в дневнике работы библиотеки.

многим факторам, но в едином подходе предпринимается не первый раз, однако предлагавшиеся ранее измерения и критерии признаны довольно сложными [44, 45].

Не исключена возможность, что со стороны не только противников, но и сторонников эксперимента будут выражены своеобразные опасения и боязнь оценки труда библиотекаря с позиции читателя. Но даже при старом количественном подходе читатель все равно судил бы об уровне постановки работы. У посетителя библиотеки непременно складывалось соответствующее мнение, которое всегда оставалось за дверями библиотеки, нигде не принималось во внимание и не учитывалось ни в какой документации. Не здесь ли следует искать главную причину катастрофического падения престижа библиотечного дела? Ответом на этот вопрос послужит специальное исследование, посвященное взаимоотношениям библиотекаря и читателя. Его планируется провести на базе НТБ АХБК; результаты будут опубликованы в профессиональной печати.

Приложение 1

Бланк читательского требования

Лицевая сторона

Обратная сторона

№ \_\_\_\_\_ Чит. группа \_\_\_\_\_

(заполняется читателем)

ЛИСТОК ЧИТАТЕЛЬСКОГО ТРЕБОВАНИЯ

УВАЖАЕМЫЙ ЧИТАТЕЛЬ!

Фамилия, инициалы \_\_\_\_\_

Чит. билет № \_\_\_\_\_ Дата \_\_\_\_\_

Шифры \_\_\_\_\_

Автор \_\_\_\_\_

Заглавие \_\_\_\_\_

Место изд. \_\_\_\_\_ Год \_\_\_\_\_

Том \_\_\_\_\_ Вып. \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

Линия отреза \_\_\_\_\_

Фамилия, инициалы \_\_\_\_\_ группа \_\_\_\_\_

Чит. билет № \_\_\_\_\_ Дата \_\_\_\_\_

Шифры \_\_\_\_\_

Заглавие \_\_\_\_\_

Место изд. \_\_\_\_\_ Год \_\_\_\_\_

Том \_\_\_\_\_ Вып. \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

Просим подчеркнуть позицию, соответствующую Вашему мнению. Как Вас обслужили: отлично, хорошо, удовлетворительно, плохо.

Не забудьте, что в качество обслуживания входят культура, полнота, оперативность, комфортность удовлетворения запроса (нужное подчеркнуть).

Ваши отзывы, замечания:

Линия отреза \_\_\_\_\_  
(заполняется библиотекарем)

Информация о другом месте нахождения требуемого издания \_\_\_\_\_

Заменено \_\_\_\_\_  
(изд., тематич. подборка)

Автор \_\_\_\_\_

Заглавие \_\_\_\_\_

Год издания \_\_\_\_\_

Шифры \_\_\_\_\_

Примечание \_\_\_\_\_



Часть 6. Аудиовизуальные материалы

Фамилия, инициалы читателя, место работы, телефон	Автор, исполняющий коллектив	Заглавие	Место издания	Издатель	Дата издания	Уточненные данные	Отметка о повторном заказе	Причина невыполнения заказа	Отметка читателя о выполнении заказа

Часть 7. Тематический запрос

Фамилия, инициалы читателя, место работы, телефон	Тема	Круг возможного поиска	Формы удовлетворения	Причина невыполнения	Отметка читателя о выполнении

Часть 8. Дополнительные сведения, замечания, предложения

Фамилия, инициалы читателя, место работы, телефон	Содержание замечаний, советов, предложений, рекомендаций	Отметка читателя о выполнении предложенного

Приложение 4

КНИЖНЫЙ ФОРМУЛЯР

Лицевая сторона

УВАЖАЕМЫЙ ЧИТАТЕЛЬ!

Просим указать, пригодился ли Вам данный документ и для чего он использован

Шифр издания \_\_\_\_\_

Сведения для идентификации документа

Общее количество обращений к документу \_\_\_\_\_

Количество предложений с пользой для читателя \_\_\_\_\_

Решение библиотекаря о списании \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Год изд. \_\_\_\_\_ Цена \_\_\_\_\_

Дата выдачи	№ читател. формуляра	Фамилия и подпись читателя	Соответствие издания запросу читателя

Обратная сторона

Дата выдачи	№ читател. формуляра	Фамилия и подпись читателя	Соответствие издания запросу читателя

**БЛАНК-ЗАКАЗ**

на библиотечно-библиографическое обслуживание

(приложение к плану работы)

1. Куда \_\_\_\_\_

2. От кого \_\_\_\_\_

3. Тема \_\_\_\_\_

4. Форма проведения мероприятия  
(нужное подчеркнуть)

- а) конференция
- б) вечер
- в) устный журнал
- г) обзор
- д) выставка
- е) лекция
- ж) день специалиста
- з) день информации
- и) передвижная библиотека
- к)
- л)

5. Место, дата, время проведения

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

6. Группа читателей \_\_\_\_\_

Подпись отв. лица (по решению группы) \_\_\_\_\_

**ОТРИВНОЙ ТАЛОН**

к бланку-заказу на библиотечно-библиографическое обслуживание

(приложение к отчету о работе)

1. От кого \_\_\_\_\_

2. Тема \_\_\_\_\_

3. Форма проведения мероприятия  
(нужное написать)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

4. Качество проведенного мероприятия

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

5. Предложения читателей

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

6. Место, дата, время проведения

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Фамилия исполнителя \_\_\_\_\_

Подпись отв. лица (по решению группы) \_\_\_\_\_

**СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ**

1. Григорьев Ю. В. История русского библиотековедения (1700—1860 годы) // Ю. Н. Столяров, Ю. В. Григорьев (1899—1973).— М.: Кни. палата, 1989.— 221 с. (История рус. библиотековедения).
2. Абрамов К. И. История библиотечного дела в СССР: Учебник для библиограф. фак. ин-тов культуры, педагогов и ун-тов.— М.: Книга, 1980.— С. 135—216.
3. Абрамов К. И. Живое наследие // Библиотекарь.— 1989.— № 2.— С. 10.— (К 120-летию со дня рождения Н. К. Крупской).
4. Клещук С. Е. Библиотечное дело в СССР; причины застоя и пути перестройки // Науч. и техн. б-ки СССР.— 1990.— № 1.— С. 3—4.
5. Беседа с И. М. Фруминным // Сов. библиотековедение.— 1987.— № 6.— С. 86—89.
6. Шведов С. С. Массовый читатель: некоторые методы изучения читательского спроса // Сов. библиотековедение.— 1985.— № 5.— С. 48—55.
7. Работать по-новому // Сов. библиотековедение.— 1987.— № 4.— С. 3—7.
8. Морозова И. В. Библиотеки Москвы: обслуживание читателей, совершенствование взаимодействия, перестройка // Науч. и техн. б-ки СССР.— 1987.— № 10.— С. 14—19.
9. Время вдумчивой, инициативной работы // Сов. библиотековедение.— 1989.— № 1.— С. 5.
10. Афанасьев М. Д., Родионов В. П. Работа библиотек в оценке читателей (на материалах опроса населения Воронежской области) // Сов. библиотековедение.— 1986.— № 3.— С. 36—44.
11. Стельмах В. Д. Библиотека в оценках и представлениях современного читателя // Сов. библиотековедение.— 1987.— № 2.— С. 12—20.
12. Садофьева Т. Л. Чего мы ждем от исследования нашей профессии // Сов. библиотековедение.— 1989.— № 6.— С. 37—44.
13. Тюлина Н. И. Библиотека — обществу или обществу — библиотеке? // Библиотекарь.— 1989.— № 9.— С. 2.
14. Тюлина Н. И. Новая техника и проблемы общедоступности библиотечного обслуживания // Сов. библиотековедение.— 1990.— № 1.— С. 3—8.
15. Карташов Н. С. Библиотека общества перестройки // Библиотекарь.— 1990.— № 3.— С. 4—7.
16. Серов В. В поисках выхода // Библиотекарь.— 1990.— № 3.— 9—11.
17. По пути обновления // Сов. библиотековедение.— 1990.— № 3.— С. 3—6.
18. Осипская В. Все говорим, говорим // Библиотекарь.— 1989.— № 5.— С. 18—19.
19. С позиции читателя // Библиотекарь.— 1990.— № 1.— С. 20.
20. Ратманова С. Б. Научно-техническая библиотека предприятия глазами специалиста // Науч. и техн. б-ки СССР.— 1990.— № 8.— С. 10—17.
21. Бурцева В. Цифромания // Библиотекарь.— 1989.— № 4.— С. 9.
22. Грицюте Л. От слов перешли к делу // Библиотекарь.— 1989.— № 5.— С. 19—21.

23. **Марголина М.** Распутать узел // Библиотекарь.— 1989.— № 4.— С. 16—17.
24. **Николаева Д. Д.** Не застрять бы на полпути // Библиотекарь.— 1989.— № 4.— С. 6—7.
25. **Николаева Д. Д.** Размышления вслух // Советское библиотековедение.— 1989.— № 5.— С. 56—58.
26. **Рыжкова Н. А.** Состояние и развитие библиотечного дела в РСФСР // Сов. библиотековедение.— 1987.— № 4.— С. 8—17.
27. **Сообща добиваться перемен** // Сов. библиотековедение.— 1987.— № 5.— С. 3—11.
28. **Фокеев В. А.** Библиографическое знание в библиотеке // Сов. библиотековедение.— 1989.— № 1.— С. 58—62.
29. **Васенина Т., Сергеева Н.** Не ждать указаний «Сверху!» // Библиотекарь.— 1989.— № 5.— С. 21—23.
30. **Мельникова З.** Ищем единомышленников // Библиотекарь.— 1989.— № 1.— С. 12.
31. **Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих** // Гос. ком. СССР по труду и социал. вопр.— М.: Экономика, 1989.— С. 41—42.
32. **Юрков С.** По закону читательского спроса // Библиотекарь.— 1988.— № 9.— С. 28—30.
33. **Жданова Т. А.** Оценка выполнения работы и подбор руководителей в библиотеках США // Науч. и техн. б-ки СССР.— 1988.— № 7.— С. 37—42.
34. **Слущкая К. К.** Удовлетворение запросов читателей — критерий качества обслуживания // Науч. и техн. б-ки СССР.— 1987.— № 3.— С. 3—5.
35. **Стародубова Н. З.** Отказы читателям — показатель качества комплектования фондов // Сов. библиотековедение.— 1988.— № 2.— С. 46—54.
36. **Минкаускене Д. В.** Проблемы формирования и использования фондов НТБ. Взгляд методиста // Науч. и техн. б-ки СССР.— 1985.— № 1.— С. 21—25.
37. **Касищева Н. А.** Организация обслуживания читателей в условиях перестройки высшей школы // Науч. и техн. б-ки СССР.— 1989.— № 2.— С. 34—36.
38. **Резниченко Т. И.** Библиотеки железнодорожного транспорта в борьбе за качество обслуживания // Науч. и техн. б-ки СССР.— 1987.— № 7.— С. 8—10.
39. **Шкурко А. И.** Библиотеки РСФСР — помощь НТП // Сов. библиотековедение.— 1986.— № 3.— С. 3—10.
40. **Басов С. А.** Что мешает нашему движению вперед // Сов. библиотековедение.— 1987.— № 5.— С. 21—26.
41. **Лунева Т.** Если на дело взглянуть по-хозяйски // Библиотекарь.— 1989.— № 7.— С. 26—27.
42. **Жданова Е.** Работать с людьми, а не с бумагами // Библиотекарь.— 1989.— № 8.— С. 29.
43. **Маркова А. А.** Управление качеством в РНТБ Белоруссии // Науч. и техн. б-ки СССР.— 1988.— № 1.— С. 3—9.
44. **Социалистическое соревнование в библиотеке: Опыт и мнения: (Тематическая подборка)** // Науч. и техн. б-ки СССР.— 1987.— № 11.— С. 17—25.
45. **Манеров Г. Н., Волкова В. П., Шершнева Л. Д.** Количественная оценка качества труда библиотекаря // Науч. и техн. б-ки СССР.— 1989.— № 2.— С. 36—38.