

ЧИТАТЕЛЬ И БИБЛИОТЕКАРЬ

УДК 027.64(049.5)

Ратманова С.Б.

Библиотекарь – читатель: грани межличностных взаимоотношений

Освещены результаты анкетирования читателей, проанализированы их мнения о личности библиотекаря, особенностях библиотечного труда, причинах падения профессионального престижа. Даны предложения по улучшению подготовки библиотечных кадров и обслуживания читателей.

Изучение взаимодействия и обратной связи между читателем и библиотекарем становится важной, актуальной проблемой. Долгие годы рассматривалось лишь интенсивное одностороннее воздействие библиотекаря на читателя — закономерное следствие теории руководства чтением [1—11]. В результате игнорировался принцип обратной связи, влиянию читателя на библиотекаря не уделялось должного внимания ни в науке, ни на практике.

В новой общественной ситуации повышается роль личного фактора в решении социальных задач, происходит ломка и преодоление сложившихся стереотипов [12, 13]. Профессионалы осознали особую значимость непосредственного контакта библиотекарей с читателями, от которых во многом зависит качество обслуживания [1, 6, 10, 12, 14—16].

В последнее время совершенствование механизмов связи "библиотекарь — читатель" является предметом специального изучения [10, 17—24].

Дополнением к ним может послужить анкета (см. прил.), составленная на базе НТБ Алма-Атинского хлопчатобумажного комбината (АХБК). С октября 1990 по август 1991 г. распространено 900 таких анкет; возвращено 702, из них 378 заполнено читателями НТБ АХБК, остальные — посетителями других библиотек, принявших участие в исследовании (НТБ Алма-Атинского завода тяжелого машиностроения).

ния, базовая профсоюзная библиотека АХБК, библиотека ПТУ-9, выпускающего кадры для комбината). Распространение анкеты в столь разных библиотеках, на наш взгляд, позволило получить более объективные результаты.

В предложенной анкете отсутствует традиционный набор сведений о читателе, так как при анкетировании и обработке итогов предыдущих исследований замечено, что ответы различных читательских групп (по образованию, возрасту и т.п.) существенно не отличаются друг от друга.

Респондентам предоставлялась возможность дать несколько вариантов ответа на каждый вопрос, записать нестандартное мнение в дополнительных графах.

Анкета затронула некоторые аспекты межличностных взаимоотношений между библиотекарем и читателем. Специалисты считают, что процесс восприятия людей друг другом сложен для изучения. Библиотекарию трудно напрямую спросить читателя: "Как Вы ко мне относитесь?" [22]. Именно поэтому вопрос "Как Вы воспринимаете библиотекаря?" и задан в анкете.

Ответы показали, что читатели считают библиотекаря необходимым звеном в рациональном использовании фондов, посредником в передаче знаний, опыта, придают обмену информацией с ним перво-степенное значение (43% опрошенных).

Респонденты уловили тенденцию, характерную не только для современного, но и для будущего состояния отечественного библиотечного дела. Во-первых, их ответы опровергают мнение о том, что нынешнее библиотечное обслуживание сводится к самообслуживанию, в котором библиотекарь как профессионал — лишнее звено [20, 25]. Во-вторых, они дают основание утверждать (и мы с этим согласны), что даже по мере внедрения технических новшеств библиотекарь еще долго будет нужен широкому кругу читателей. Таким образом, мнение респондентов совпало с суждениями профессионалов-теоретиков [11, 20, 26]. Общение библиотекаря и читателя сохранится если не в прямой, то в косвенной форме и при диалоге человека с машиной. В этом процессе личностное начало (рефлексия читателя, творческий добросовестный подход библиотекаря к подготовке, обработке объема и выбору способа передачи информации) станет обязательным компонентом автоматизированного поиска [6, с. 45].

Среди ответов доминирует также мнение о библиотекаре как работнике, воплощающем в себе не только деловые, но и лучшие человеческие качества (38%). Читатель ценит общение с таким библиотекарем, который может, хочет и умеет создать в библиотеке доброжелательную атмосферу, не замыкается в рамках своих функциональных обязанностей.

Более 36% респондентов отнесли к профессиональным достоинствам библиотекаря наличие многогранных разносторонних знаний.

Соотношение количества ответов по трем вышеназванным позициям позволяет констатировать, что в представлении читателя межличностные отношения не только "накладываются" на должностные, но и во многом их определяют. Этот вывод подтверждается также ответами, характеризующими библиотекаря как образец этического и культурного поведения (около 30%).

Множество положительных оценок (отрицательных практически нет) и невысокий процент затруднившихся ответить (менее 6%) дают основание предположить, что анкетированием охвачен круг активных, постоянных посетителей, привыкших к своим библиотекам и библиотекарям. Не беремся утверждать, насколько часто эти респонденты обращаются к услугам библиотек или имеют возможность сравнить их уровень работы (в анкете нет подобного вопроса). Но одно из характерных явлений библиотечного дела им явно удалось заметить. Так, 12% анкетированных не воспринимают библиотекаря как прогрессивного человека с демократическими взглядами, что вполне объяснимо: еще живучи в нашей профессиональной среде инертность, пассивность, равнодушие к общественным делам и заботам. Намного меньше суждений о библиотекаре как механическом раздатчике и приемшике литературы, техническом исполнителе (7%); вахтере у стеллажей (3%); консерваторе и бюрократе (менее 1%). Мы ожидали получить больший процент отрицательных отзывов по этим позициям, поскольку в обществе давно сложилось мнение, что в "библиотеке делать нечего, сиди да выдавай". Общую картину восприятия библиотекаря читателем скрасили ответы специалистов производственных коллективов. Это относительно узкий круг читателей, у которых сложились давние и добрые отношения с обслуживающим персоналом библиотек.

Анализ ответов вскрывает резкие противоречия между восприятием библиотекаря читателем и представлением библиотекаря об этом восприятии. Как правило, последний возводит в абсолют свое мнение

о собственной профессии, не допуская мысли о том, что взгляды посетителей библиотеки могут быть совсем иными. Замечания читателей о личности библиотекаря и сути библиотечного труда, часто дополняющие друг друга по нескольким позициям ответов, дают библиотекарям почву для серьезных размышлений и работы над собой.

Большинство респондентов (81%) обоснованно воспринимают себя элементами системы "библиотека", равными участниками процесса сотрудничества. После обработки результатов мы задумались: а всегда ли они придерживались такого мнения? Возможно, подобный взгляд сформировался только в новых социальных условиях, в период гласности и демократизации. Наверное, следовало бы в анкете задать соответствующий вопрос.

Более 10% респондентов убеждены в одностороннем влиянии библиотекаря на читателя. Их позицию мы склонны принять за действующие по инерции и пока еще живучие приемы устаревшей теории руководства чтением. Читатели не знают о ее существовании, а в библиотеках (и не только тех, что участвовали в нашем исследовании) до недавнего времени она процветала: планирование деятельности и формирование ресурсов, составление перечней услуг, выбор формы их предоставления осуществлялись без глубокого изучения, а следовательно, и без учета интересов читателей [6].

Около 7% заполнивших анкеты затруднились изложить свою позицию. Вероятно, они никогда не задумывались о взаимоотношениях библиотекаря и читателя, не придавали этому никакого значения. В дополнительной графе зафиксировано 18 ответов. Из них 13 — за взаимопонимание между читателем и библиотекарем. Если проанализировать содержание остальных 5 ответов (на меня не влияет, но все-таки иногда прислушиваюсь к советам; считаю, что библиотекарь и читатель никак не влияют друг на друга; смотря какие это люди; влиять не надо, лучше просто общаться), то нетрудно понять, что библиотекарь не должен навязывать читателю общение с собой. Ему следует быть психологом, чтобы определить и понять настроение, готовность, расположенность читателя к диалогу. Личностное общение — это духовная роскошь, которую следует адресовать по назначению тому, кто в ней действительно нуждается [10, 26]. В целом общение библиотекаря с читателем напоминает ситуацию в любой сфере обслуживания. Одних читателей мы боимся, с другими держимся на равных, третьих выделяем из общего числа. Такая реакция свойственна и читателям.

Интересны суждения последних о степени их воздействия на библиотекаря. Наибольшее количество ответов (38%) фиксирует положительную роль читателя в повышении профессиональной грамотности библиотекаря и его стремления к профессиональному совершенствованию. Вслед за этим большое внимание уделяется воздействию читателя на манеру общения и культуру поведения библиотекаря (по 28% ответов). (Заметим, что анкетирование проводилось в специальных библиотеках, в других результаты могли бы быть иными.)

В дополнительной графе выражено 23 различных мнения. Из них 16 содержат мысль об умении читателя влиять на библиотекаря, находить с ним общий язык, сотрудничать; 4 ответа повторяют мнение об одностороннем влиянии библиотекаря на читателя; остальные 3 — нестандартные, дающие пищу для размышлений (библиотека — не место свиданий; читатель оказывает влияние на нервную систему библиотекаря, провоцирует стрессы; воздействует биополем). Таким образом, из большого числа респондентов лишь двое тонко и верно подметили не только сложность, но и определенную вредность работы библиотекаря, издержки общения с посетителями как фактор, приводящий к ухудшению здоровья, утомляемости.

Казалось бы, утверждение читателя, что "библиотека — не место свиданий", единично и не должно вызывать особой тревоги. Но индивидуальный ответ может выражать распространенное мнение. А мы считаем, что библиотека — это место встреч, общения с единомышленниками, отдыха и психологической разгрузки; необходимо всеми средствами оповещать читателей о выгоде, которую можно извлечь из посещения библиотеки [27].

Учитывая все ответы читателей по этому вопросу анкеты, уместно вспомнить опыт Китая по составлению правил общения библиотекаря и читателя [28]. Заманчивы и предложения о создании библиотечного кодекса и принятии присяги [29].

С помощью четвертого и седьмого вопросов анкеты мы стремились уточнить общественное восприятие особенностей и преимуществ библиотечного труда. Наибольшее количество ответов пришлось на следующие параметры, характеризующие библиотечный труд: требует специальной подготовки (57%), творческого подхода (34%), терпения (29%), интеллектуальный (26%), кропотливый (24%), трудоемкий (16%), разнообразный (12%), нервный (12%). Естественно, что больше половины опрошенных (64%) не изъявили желания стать библиотекарями, так как выбрали другое дело по душе. Но 19%

хотели бы видеть себя на месте библиотекаря. Их привлекает возможность постоянного общения с книгой, повышения интеллектуального уровня, доступность информации, сочетание в работе многих элементов деятельности, свойственных другим специальностям и т.п. Одним из главных достоинств библиотечной профессии респонденты считают то, что она формирует особый склад ума и характера, позволяющий понимать людей. Эти ответы еще раз подчеркивают важность и актуальность темы исследования.

Теоретики и практики библиотечного дела называют и хотят видеть читателей творческими участниками, объектами и субъектами библиотечного обслуживания, равными партнерами библиотекаря [3, 30—34]. Нам было интересно сопоставить мнения библиотечников с суждениями читателей; выяснить, что думают по этому поводу сами читатели, какую роль они отводят себе в процессе общения с библиотекарями. Среди ответов на вопрос, кем является читатель для библиотекаря, лидируют следующие: приятный собеседник, с которым можно поделиться не только производственными проблемами (31% ответов), просто читатель (25%), единомышленник (23%), непосредственный участник всей работы библиотеки (22%), равный партнер (22%). В небольшом количестве имеются и такие мнения: читатель — советчик и консультант библиотекаря (9% ответов), хозяин библиотеки (9%), наставник (5%), помощник библиотекаря (3%). Анализ ответов свидетельствует о том, что читатели придают огромное значение общению с библиотекарем как единомышленником и ждут от него того же. Но, к сожалению, большая часть читателей считает себя просто читателями и еще долго не будет готова к роли равноправного и активного участника процесса обслуживания.

В профессиональной печати неоднократно высказывалась мысль о том, что авторитет библиотечного дела оказался за бортом государственных интересов и необходимы исследования, раскрывающие основные причины падения профессионального престижа библиотекарей [2, 35—39]. Мы попытались взглянуть на проблему с позиций читателей (шестой вопрос анкеты). Респонденты признали, что самые главные причины падения профессионального престижа следует искать в отношении общества к библиотекам. Среди них: популярность других источников информации, досуга и общения, падение интереса к книге (50% ответов); низкий уровень культуры общества и читательской сознательности, недооценка важности и значения библиотек для социально-экономического развития страны (30%); обращение к

услугам библиотек только в случае острой необходимости (21%). В то же время значительная часть ответов констатирует прямую зависимость престижа от деятельности самих библиотек. Его снижает слабая постановка библиотечного дела в целом (21% ответов), низкая квалификация и незаинтересованность кадров в учете читательских интересов и мнений (20%), частые отказы в нужной литературе (17%), незначительная роль библиотек в жизни большинства населения (12%). К аналогичным выводам приходят и опытные библиотековеды [35, 40, 41].

Итоги опроса читателей наводят на размышления о возможных перспективах подъема профессионального престижа библиотекарей. Ждать от общества оперативной помощи и коренного изменения в отношении к библиотечным нуждам особо не приходится. Неизвестно, когда будут преодолены последствия экономического кризиса и залечены сегодняшние раны. К тому же обращение к истории библиотечного дела показывает, что проблемы 60—70-летней давности характерны и для нынешнего его состояния. [42].

В сложившейся ситуации библиотекари могут устранить лишь некоторые причины снижения профессионального престижа, зависящие непосредственно от них: повысить свою квалификацию, с большей заинтересованностью относиться к работе, осуществлять реальный учет читательских интересов и мнений, вести активную пропаганду деятельности библиотек. Для этого необходимо обновление библиотекаря как личности и его взаимоотношений с читателями [10, 22]. В эту профессию должны прийти люди с нестандартным мышлением и задатками психолога [43, 44]. Не последнюю роль здесь играет и система подготовки кадров. В публикациях специалистов имеются рекомендации о необходимости введения лекций, практических, индивидуальных, самостоятельных занятий по курсам "Библиотечная педагогика, психология, этика" [43, 45]. Особо хотелось бы остановиться на курсе "Библиотечная научно-исследовательская работа" [43], созвучном зарубежным поискам и достижениям. Например, в Западной Европе многие студенты-выпускники не только сдают государственные экзамены, но и защищают научную работу и получают соответствующую ученую степень [46]. Неслучайно наши специалисты предлагают назвать специальность выпускника библиотечного факультета "Ученый библиотекарь" [47]. Выявление и развитие научных способностей у будущих специалистов (не только ученых, но и практиков) позволят им стать исследователями, создателями

новых знаний [48], находить оптимальный выход из затруднительных положений, уделять должное внимание каждому читателю, не останавливаться на достигнутом минимуме знаний. Тогда настоящего библиотекаря (в полном смысле этого слова) вряд ли назовут механическим раздатчиком, приемщиком литературы, вахтером у стеллажей, регистратором книг, каким он утвердился в сегодняшнем общественном сознании [49].

В известных нам опубликованных анкетах до сих пор не было вопроса об отношении читателей к проводимому исследованию. Мы поставили его. Больше половины респондентов (65%) одобрили инициативу библиотеки, считают наше исследование актуальным, полезным. Около 10% написали, что анкеты — это скучное, надоевшее, бессмысленное занятие, они ничего не могут изменить и только отвлекают от дела. Почти 30% не ответили на вопрос или выразили свое мнение весьма неопределенно. Мы же пришли к выводу, что следует более строго подходить к содержанию анкет, ставить насыщенные, но краткие вопросы, которые должны вызывать, по словам читателей, интерес и азарт.

На наш взгляд, анализ результатов подобного анкетирования и учет читательских мнений могут принести пользу и библиотекарю-практику в его повседневной работе, и библиотекарю — исследователю смежных тем, и преподавателю при чтении курсов "Обслуживание читателей", "Библиотековедение".

Приложение

АНКЕТА

по изучению взаимоотношений читателя и библиотекаря

Уважаемый читатель! При ответе просим подчеркнуть позицию, соответствующую Вашему мнению. Допускается отметка нескольких позиций в каждом вопросе. В пустых графах допишите свой вариант ответа.

1. Как Вы воспринимаете библиотекаря?

а) механическим раздатчиком и приемщиком литературы, техническим исполнителем,

- б) вахтером у стеллажей.
- в) многогранной, разносторонней личностью,
- г) образцом культуры,
- д) примером этики общения,
- е) посредником в передаче знаний и опыта,
- ж) прогрессивным специалистом, демократом,
- з) консерватором, бюрократором,
- и) сотрудником, который воплощает в себе не только деловые, но и лучшие человеческие черты,

к) затрудняюсь ответить,

л)

2. Считаете ли Вы, что в отношениях между библиотекарем и читателем:

- а) только библиотекарь влияет на читателя,
- б) только читатель влияет на библиотекаря,
- в) оба влияют друг на друга,
- г) затрудняюсь ответить,
- д)

3. Аспекты влияния читателя на библиотекаря:

- а) культура поведения,
- б) манера общения,
- в) внешний облик,
- г) личные качества,
- д) эрудиция и компетентность,
- е) повышение профессиональной грамотности, стремление к профессиональному совершенствованию,

ж) затрудняюсь ответить,

з)

4. Хотели бы Вы стать библиотекарем? Почему?

5. Как Вы думаете, кем является читатель для библиотекаря?

- а) просто читателем,
- б) советчиком, консультантом,
- в) помощником,
- г) наставником,
- д) равным партнером,
- е) хозяином библиотеки, как и библиотекарь,
- ж) единомышленником,
- з) непосредственным участником всей работы библиотеки,

и) приятным собеседником, с которым можно поделиться не только производственными проблемами,

к) затрудняюсь ответить,

л)

6. Средства массовой информации отмечают, что престиж библиотечной профессии падает. В чем причина?

а) низкий уровень культуры общества и читательской сознательности, недооцениваются важность и значение библиотек для социально-экономического развития страны;

б) слабая постановка библиотечного дела в целом;

в) падение интереса к книге;

г) рост популярности других источников информации, досуга, общения, отдыха;

д) библиотекари никогда не пользовались и не пользуются авторитетом в обществе;

е) библиотеки играют незначительную роль в жизни большинства людей;

ж) потребность в библиотечных услугах ощущает узкий контингент населения; к услугам библиотек обращаются редко, в основном только в случае острой необходимости;

з) малоквалифицированных, заинтересованных в своей работе библиотекарей;

и) частые отказы в нужной литературе;

к) мнение читателей не служит ориентиром в работе библиотекаря, не принимается во внимание и не учитывается;

л) затрудняюсь ответить;

м)

7. Что Вы думаете о труде библиотекаря?

а) легкий,

б) не требует особых знаний, умения, усилий,

в) требует специальной подготовки,

г) этой работой может заниматься каждый,

д) средний по тяжести,

е) трудоемкий,

ж) связан с загрязнениями, пылью,

з) нервный,

и) чистый,

к) затрудняюсь ответить,

л) интеллектуальный,

м) монотонный,

н) напряженный,

о) кропотливый,

п) разнообразный,

- р) творческий,
 - с) требующий терпения,
 - т) почетный,
 - у) неблагодарный.
8. Как Вы понимаете комфортность обслуживания?

9. Интересно ли Вам было заполнить эту анкету? Почему?

БЛАГОДАРИМ ЗА УЧАСТИЕ!

Научно-техническая библиотека АХБК

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Добрынина Н., Матлина С. Нет плохих читателей // Библиотекарь. — 1990. — № 7. — С. 9—11.
2. Стельмах В.Д. На каком фундаменте строить? Взгляд социолога на стереотипы библиотечной идеологии // Там же. — С. 2—6.
3. Кутейникова О.А., Сулова И.М. Руководство чтением в рекомендациях и на практике // Сов. библиотековедение. — 1991. — № 6. — С. 69—70.
4. Терешин В.И. Руководство чтением или библиотечная педагогика? // Науч. и техн. 6-ки СССР. — 1990. — № 2. — С. 29—35.
5. Карташов Н. Библиотека общества перестройки // Библиотекарь. — 1990. — № 3. — С. 4—10.
6. Матлина С.Г. Библиотечное обслуживание как диалог // Сов. библиотековедение. — 1990. — № 6. — С. 43—46.
7. Книга и чтение в зеркале социологии / Сост.: В.Д. Стельмах, Н.К. Лобачев. — М.: Кн. палата, 1990. — С. 115.
8. Клещук С.Е. Научно-технические библиотеки США в начале 1990-х гг. // Науч. и техн. 6-ки СССР. — 1991. — № 9. — С. 17—18.
9. Морозова И.В. Библиотеки Москвы: обслуживание читателей, совершенствование взаимодействия, перестройка // Там же. — 1987. — № 10. — С. 15.
10. Афанасьев М.Д. Библиотекарь и читатель: обновить взаимоотношения // Актуальные вопросы библиотечной работы: теория и практика: Сб. М.: Кн. палата, 1990. — С. 30—37.
11. Тихомирова И. Сфера услуг или воспитания? // Библиотекарь. — 1989. — № 10. — С. 12—13.

12. Матлина С.Г. Библиотечное обслуживание: мифы и реальность // Науч. и техн. б-ки СССР. — 1991. — № 8. — С. 3.
13. Сообща добиваться перемен // Сов. библиотековедение. — 1987. — № 5. — С. 3—11.
14. Стельмах В.Д. Библиотека в оценках и представлениях современного читателя // Сов. библиотековедение. — 1987. — № 2. — С. 12—20.
15. Тедремаа М.И. Читатель и библиотекарь в процессе справочного обслуживания // Науч. и техн. б-ки СССР. — 1988. — № 1. — С. 38—40.
16. Степыкина И.В. Общение с читателями // Сов. библиотековедение. — 1991. — № 2. — С. 77—78.
17. Столяров Ю.Н. Библиотека: структурно-функциональный подход. — М.: Книга, 1981. — С. 96, 122, 133.
18. Матлина С.Г. Психологические аспекты библиотечно-информационной деятельности (заметки участника семинара) // Сов. библиотековедение. — 1989. — № 2. — С. 83—87.
19. Шапошников А.Е. Об основных этапах развития теории и практики работы с читателями и современных задачах деятельности библиотек // Развитие библиотечной теории и практики на современном этапе: Межвуз. сб. науч. тр. / Моск. гос. ин-т культуры. — М., 1989. — С. 62.
20. Разумов К.Л. Библиотекарь: новая роль в меняющемся обществе (по материалам библиотечных журналов США) // Библиотечная теория и практика в капиталистических странах: Межвуз. сб. науч. тр. / Моск. гос. ин-т культуры. — М., 1990. — С. 135.
21. Смолина Е.В. Общение как фактор эффективности индивидуальной работы // Сб. реф. НИР и ОКР. Сер. 3: Культура. Народное образование. Педагогика. — М.: ВНИЦентр, 1990. — № 2. — С. 3.
22. Мейжис И.А., Недельчо Г.Н. Отношение читателей к библиотеке и библиотекарю // Сов. библиотековедение. — 1991. — № 3. — С. 24—30.
23. Голенок Л.Н. Методика оценки культуры обслуживания читателей в библиотеках // Межвуз. сб. науч. тр.: Вып. 70 / Моск. гос. ин-т культуры. — М., 1986. — С. 55—64.
24. Афанасьев М.Д. Отношение читателя к библиотеке как предмет исследования // Сов. библиотековедение. — 1991. — № 6. — С. 45—52.
25. Терешин В.И. Ответ оппоненту // Науч. и техн. б-ки СССР. — 1991. — № 10. — С. 22.
26. Клещук С.Е. Научно-технические библиотеки США в начале 1990-х гг. // Там же. — № 9. — С. 17—18.
27. Ястребова Е.М. Учимся маркетингу: Зарубежн. опыт // Библиотекарь. — 1990. — № 6. — С. 77.

28. Костюченко Н. Реформа в библиотеках КНР // Науч. и техн. 6-ки СССР. — 1989. — № 9. — С. 44—48.
29. Зонин А.С. Ответственность перед будущим: Библиотечная профессия: Современное состояние и перспективы // Библиотекарь. — 1988. — № 9. — С. 10.
30. Гусева Я. Я планов наших не люблю // Там же. — 1989. — № 10. — С. 10—11.
31. Стельмах В.Д. Библиотека в оценках и представлениях современного читателя // Сов. библиотековедение. — 1987. — № 2. — С. 12—20.
32. Васильева А. Кто станет хозяином библиотек? Предлагают ученые // Библиотекарь. — 1991. — № 8. — С. 6—7.
33. Садофьева Т.Л. Чего мы ждем от исследования нашей профессии // Сов. библиотековедение. — 1989. — № 6. — С. 43—44.
34. Ратманова С.Б. С точки зрения читателя // Науч. и техн. 6-ки СССР. — 1991. — № 5. — С. 3—10.
35. Петрова С.В. Библиотеки и культура // Сов. библиотековедение. — 1991. — № 6. — С. 18.
36. Шатова А. Почему уходит читатель // Библиотекарь. — 1990. — № 10. — С. 23.
37. Серов В. В поисках выхода // Там же. — № 3. — С. 10.
38. Лулева Т. Если на дело взглянуть по-хозяйски // Там же. — 1989. — № 7. — С. 26.
39. Григоров В.М., Ратникова Е.И. Основные положения концепции развития библиотечного дела в СССР и задачи науки // Сов. библиотековедение. — 1990. — № 6. — С. 27.
40. Александрова Е., Алексеева А. Ориентир — обновление // Библиотекарь. — 1991. — № 2. — С. 16.
41. Александрова Е.К. Современный читатель и библиотека // Сов. библиотековедение. — 1991. — № 3. — С. 31.
42. Библиотекарь. — 1988. — № 8. — С. 57; 1989. — № 5. — С. 41; № 8. — С. 47; № 9. — С. 47; № 12. — С. 59; 1991. — № 5. — С. 19.
43. Джарылгасова С.К., Ратманова С.Б. Еще раз о необходимости перестройки библиотечного образования // Науч. и техн. 6-ки СССР. — 1988. — № 12. — С. 17—18.
44. Сукиасян Э. Чисто американский подход // Библиотекарь. — 1991. — № 7. — С. 48.
45. Бородина В. "Читателебоязнь": от диагноза к лечению // Там же. — 1990. — № 1. — С. 30.
46. Ястребова Е. Профессия международная // Там же. — 1991. — № 9. — С. 12.

47. Хропач А.Н. Принципиальные подходы к перестройке высшего библиотечного образования // Науч. и техн. б-ки СССР. — 1990. — № 6. — С. 26.

48. Грибовский Н.Э. Штрихи к будущему библиотеки и библиотекаря // Там же. — 1991. — № 1. — С. 31.

49. Матлина С.Г. Пути перестройки методики работы с читателями // Актуальные вопросы библиотечной работы: Теория и практика: Сб. / Гос. б-ка СССР им В.И. Ленина. — М.: Кн. палата, 1989. — С. 41.