

Библиограф центральной отраслевой библиотеки: аспекты профессии

На примере службы дежурного библиографа ЦНТБ по строительству и архитектуре рассмотрена многоаспектная деятельность профессионального библиографа.

Ключевые слова: Центральная научно-техническая библиотека по строительству и архитектуре, библиографы, карточные каталоги, электронные каталоги, библиографические указатели, библиотечное обслуживание.

«Библиография – удивительнейшая область деятельности; она воспитывает абсолютную точность, эрудицию и основательность, основательность во всех смыслах».

Лихачев Д. С. Поэзия труда библиографа // Советская библиография. – 1980. – № 2. – С. 63.

Библиотеки переживают не лучшие времена (мощная конкуренция Интернета, трудности с финансами, нехватка квалифицированных кадров) – это известно всем. Традиционная и консервативная по самой своей сути библиотека вынуждена вступить в борьбу за читателя и искать оптимальное сочетание старых и новых форм обслуживания.

Центральная научно-техническая библиотека по строительству и архитектуре (ЦНТБ СиА) – одна из старейших отраслевых библиотек (открыта 30 марта 1930 г.); её уникальные фонды кропотливо собирались долгие годы.

Первое звено в цепи обслуживания читателя – это служба дежурного библиографа.

В должностные обязанности дежурного библиографа входит и отвечать на телефонные звонки. Здесь справки разного характера: от «как проехать – пройти» до наличия литературы, предварительных заказов, небольших тематических справок или сведений по нормативно-техническим документам. Одновременно идет и обслуживание читателей: нужно помочь определиться с поиском литературы, проконсультировать по заполнению «Листка читательского требования», проверить его, а зачастую и переписать правильно, так как далеко не всегда можно объяснить «в двух словах» сложные случаи описания... Кроме того, библиографы готовят книжные выставки, составляют библиографические указатели на актуальные темы, участвуют в имиджевых мероприятиях и др.

Из всех этих действий складывается информационно-библиографическая деятельность библиографа, и она отнюдь не проста.

Потребитель информации – читатель – всегда требует от библиографа индивидуального подхода. Очень часто он формулирует свой запрос, исходя из субъективных представлений и на основе тех знаний, которыми располагает. Поэтому поступивший к библиографу запрос может не вполне соответствовать действительным интересам того, кто его сформулировал, а тем более его потребностям, которые отстоят от запроса еще дальше. Библиограф должен не только ответить на запрос, но и стремиться уточнить его, привести в соответствие с интересами читателя. Успех здесь определяется степенью владения библиографом общими вопросами отрасли и наличием полноценного справочно-поискового аппарата библиотеки.

СПА отечественной и иностранной литературы и периодической печати ЦНТБ СиА включает: электронный каталог (с 2003 г.); алфавитные каталоги; каталоги персоналий известных архитекторов, инженеров, мастеров изобразительного искусства; систематический каталог по отраслям знаний; каталог нормативно-технической документации; предметно-систематический каталог аннотированных статей из периодических и продолжающихся изданий (с 2003 г. – в электронном виде); предметный указатель старых книг.

Все эти каталоги, безусловно, очень ценны, в том числе и историей их создания. Однако уникальными,

ценимыми другими библиотеками можно считать три – предметный каталог старых книг, около которого «пасутся» студенты-архитекторы, преподаватели, историки архитектуры; выверяемый каталог нормативно-технической документации; предметно-систематический каталог аннотированных статей из периодики и сборников (до 2006 г.). Знаменательно, что их значение ощутимо растёт в последние годы. Так, предметный каталог старых книг активно востребован благодаря глобализации интереса к реставрации и находкам «старых мастеров», а каталог периодики очень привлекателен для историков архитектуры и строительства.

Высокая степень владения справочно-информационным аппаратом, представление о насущных проблемах отрасли, общая культура библиографа, его умение при необходимости обратиться за помощью к коллегам из других библиотек или специалистам отраслевых организаций, контактность и коммуникабельность позволяют удовлетворять подчас очень сложные запросы читателей.

Библиографов ЦНТБ СиА – квалифицированных профессионалов с многолетним опытом – читатели ежедневно благодарят за оказанную помощь. И это мотивирует специалистов искать пути своего дальнейшего совершенствования.

Одна из очень сложных сторон информационного обслуживания читателей – это необходимость частично платного обслуживания запросов, будь то выполнение тематических справок, предварительный заказ книг, методическая консультация или консультация по нормативно-техническим документам.

Экономическая эффективность труда библиографа очень трудно исчисляется, еще труднее психологически выработать навыки предлагать читателю платные справки и консультации. Да и читатели не всегда готовы платить даже символические суммы за то, что недавно «не стоило ничего, кроме “спасибо”». Очевидно, что здесь библиографам необходим особый тренинг.

В тандеме библиограф–читатель проявляются деловые и человеческие качества первого.

Здесь, пожалуй, уместна попытка создать социокультурный портрет читателя нашей библиотеки. Поскольку ЦНТБ СиА – библиотека отраслевая, сюда приходят специалисты, обладающие разным профессиональным опытом.

Рассмотрим три группы читателей: студенты, специалисты, пенсионеры. У каждой из них – свои задачи, для решения которых требуются соответствующие методы и способы.

Самая интересная и многочисленная группа наших читателей – это студенты, большая часть которых – архитекторы. Как правило, они приходят в поисках конкретной локальной литературы. При этом они привыкли к Интернету, для них труден и непривычен кропотливый поиск в технологии «карточка за карточкой». Им нужно все терпеливо объяснять, контролировать каждый их «Листок читательского требования». Очень часто – для экономии времени – приходится за них его заполнить, поскольку самостоятельно они справляются только с самыми простыми описаниями. Погружать студентов в тонкости библиографического описания нет смысла. Хотя, конечно, объяснять попутно, в чем они ошиблись, надо (правда, без особой надежды на успех).

И все-таки их молодость, доверчивость, непосредственность очень располагают к себе, а искренняя благодарность за помощь доставляет большое удовольствие.

Серьезна, требовательна группа читателей-специалистов. Они – основные потребители нормативно-технической литературы, различных методических разработок и рекомендаций. Эта группа особенно критична к отсутствию тех или иных книг последних лет, снисходительно и без особого понимания выслушивает объяснения. Обслуживание этих читателей требует мобилизации всех знаний библиографа. И библиограф нередко в процессе поиска связывается, например, с коллегами из других библиотек, чтобы, спасая «честь мундира», не разочаровать читателей отказом.

Особую – очень требовательную и психологически сложную – группу читателей составляют пенсионеры. В массе своей это люди, которые приходят в библиотеку вместо... юридической консультации. Они особенно остро чувствуют утрату социального статуса, плохо адаптированы в новой экономической формации, раздражены и порой даже озлоблены на весь мир. Однако жизнь выковала в них цепкость, упорство в достижении цели, известную беспощадность к себе и к другим. Именно поэтому необыкновенно ценна их

благодарность, конечно, если удастся её заслужить.

В общении с читателями проверяется и выявляется профессиональная пригодность дежурного библиографа. Он должен обладать (или стараться выработать) определёнными человеческими качествами, без которых немного стóят его профессиональные знания. Случается, что толковый, грамотный библиограф избегает дежурства, так как просто не склонен к общению с людьми.

Читатель приходит в библиотеку с профессиональными запросами, однако при этом он часто пребывает в плену своих мыслей, забот, тревог. Опытный библиограф после первых же слов способен дать характеристику психологического состояния, степени образованности, общей культуры и воспитанности обратившегося к нему читателя.

В подобных ситуациях проверяется способность библиографа погасить раздражение, спокойно и доброжелательно оказать максимальную помощь. Порой бывает трудно взять себя в руки, когда ощущаешь со стороны читателя некое высокомерное нетерпение, статусное отношение к себе как к человеку из «сферы обслуживания». К счастью, это бывает редко, но заставляет уметь спокойно и достойно поставить человека «на место», четко и исчерпывающе выполнив его запрос.

С другой стороны – недопустим менторский тон и назидательность при общении с малоподготовленными и малообразованными людьми, которым трудно определиться в библиотеке. Читатель с физическими недостатками не должен стесняться, как и рабочий человек, который объясняется «на пальцах». Ровный доброжелательный тон достигается тренингом и является обязательным качеством библиографа (впрочем, как и других сотрудников библиотеки).

Нередко библиографа принимают за психолога, педагога, инженера, журналиста, дизайнера и т.п. Причина этого – в легкости, с которой истинный библиограф может поддержать разговор на разные темы. И это, на мой взгляд, одна из притягательных сторон профессии, искупающая тяготы зачастую однообразной работы, требующей усидчивости, скрупулезности, огромного внимания, что, кстати, развивает особое «занудство», которое я считаю ценным профессиональным качеством.

Остается коснуться очень «тонкой материи» – этики и эстетики библиотечного труда.

Обслуживание разных людей, быстрая смена тем и вопросов требуют от библиографа хорошей реакции, навыков общения, вежливости, известной психологической гибкости.

Правильная литературная речь, умение четко формулировать ответы, спокойный тон в разговоре с раздраженными людьми, внимание и приветливость – вот тот идеал, к которому должен стремиться каждый библиотечный работник, и особенно библиограф. А еще – умение оставить «за дверью» личные заботы, проблемы и хорошо выглядеть. Всё это должен выработать в себе библиограф-профессионал.

Несколько грустных наблюдений. В книгах, сериалах встречаются героини мелодрам – библиотекари, благородные «синие чулки», немного парящие над «прозой жизни», «золушки», ждущие принца (он обычно появляется!). В реальной жизни зачастую рутинный труд, скромный достаток, ощущение будто находишься на нижних ступенях социальной лестницы в динамично развивающемся мире нередко приводят к заниженной самооценке библиотечных работников. Здесь надо «вытаскивать себя за волосы».

Хотя заметна тенденция последних лет: библиотекарь с компьютером ощущает себя профпригодным и держится иначе. Остается набираться опыта и не терять традиции бескорыстного служения тем, от кого мы часто слышим слова благодарности. Словом, есть к чему стремиться!