

## **Обслуживание читателей в научных читальных залах устной справкой**

Одним из наименее освещенных в литературе видов библиографической работы является вопрос обслуживания читателя на справочно-библиографических пунктах в читальных залах, то есть вопрос о так называемой устной справке.

Молодой специалист, окончивший даже библиотечный институт, не говоря о других вузах, и пришедший в библиотеку на должность библиографа, вынужден, ввиду отсутствия методической литературы по этому вопросу, осваивать новый для него вид работы исключительно путем собственной практики, суммируя свои наблюдения и получаемые от товарищей советы. Подобное положение тем более нетерпимо, что устная справка, по существу, является одним из самых ответственных видов библиографической работы – активнейшим способом продвижения полноценной в идеологическом и научном отношении литературы; кроме того, в то время как ответ на всякий письменный запрос (не говоря уже о печатных указателях литературы) проходит несколько инстанций, устная справка, как правило, выдается читателю дежурным библиографом непосредственно, единолично и бесконтактно.

В предлагаемой работе мы попытаемся дать некоторые общие методические указания по обслуживанию читателей устной справкой, которые, за небольшими отклонениями, могут быть использованы во всех специализированных пунктах научных читальных залов. Примеры, иллюстрирующие отдельные положения, взяты преимущественно из практики обслуживания читателя в областях исторической тематики.

\*\*\*

В каждом специализированном научном читальном зале Государственной Публичной библиотеки, рядом с пунктом выдачи литературы из подручной библиотеки, имеется пункт библиографической справки. Пункты эти обслуживаются работниками соответствующей группы (социально-экономической, группы литературы и искусства, медицины и биологии, техники и точных наук) Справочно-библиографического отдела. Специализация в работе библиографа, реальная помощь, получаемая читателем, доступность пунктов, расположенных в непосредственной близости к читателю, завоевали им все более растущую популярность.

Основным видом работы библиографа во время дежурства в зале является рекомендации литературы читателю, руководство и помощь при подборе самим читателем литературы по определенной теме. Помимо запросов этого вида, значительное количество обращений падает на всевозможные уточнения библиографического порядка, на помощь в пользовании книгой или журналом, на объяснения отдельных терминов или выражений, на расшифровку сокращений

и, наконец, просто на выдачу определенных справочников или библиографических пособий по требованию читателя.

Все виды обращений на справочный пункт регистрируются на специальных бланках. В практике Публичной библиотеке принято пять форм бланков:

- форма № 1 – для регистрации запросов по указанию литературы на определенную тему;
- форма № 2 – для так называемых библиотечных запросов, выполняемых, в подавляющем большинстве случаев, на основе генеральных каталогов Публичной библиотеки. Сюда относятся установление наличия книги в библиотеке, простановка шифра, уточнению описания, наличие переводов и т. д.;
- форма № 3 – для справок по сводным каталогам, отвечающим на вопрос о местонахождении отсутствующих в Публичной библиотеке иностранных книг и журналов;
- на бланках формы № 4 регистрируются запросы, требующие раскрытия встречающихся в литературе сокращений названий периодических изданий, собраний источников и документов и пр.;
- форма № 5 учитывает консультации библиографа при обращении читателей к каталогам и указателям.

Количественный учет устных справок ведется, во-первых, по их видам, согласно существующим формам бланков, то есть учитывается общее количество обращений по тематической справке, по библиотечной, по сводному каталогу, количество выданных томов и названий и т. д. и, во-вторых, по темам – когда учитывается общее количество обращений всех видов: по марксизму-ленинизму, по истории партии, по физике, химии и т. д. Полученные цифры по окончании дежурства заносятся библиографом в специальную регистрационную книгу.

До Великой Отечественной войны основную массу посетителей научных залов составляли профессора, доценты, доктора и кандидаты наук, преподаватели вузов; в настоящее время на первом месте по количеству обращений стоят более молодые кадры – специалисты с высшим образованием, начинающие научные работники, аспиранты, дипломанты.

Если высококвалифицированный читатель обращается к библиографу преимущественно за различными библиографическими уточнениями, для выяснения недоразумений, с требованием определенного справочника и т. д. и нуждается в рекомендации литературы главным образом в тех случаях, когда его интересуют вопросы, лежащие за пределами его специальности, то с начинающими научными работниками дело обстоит иначе. Библиографу очень часто приходится указывать читателю лучшую литературу, направлять его по правильному пути в самостоятельных библиографических разысканиях, оказывать ему самую разнообразную помощь в пользовании книгой.

В работе по обслуживанию читателей устной справкой библиограф использует как подручную библиотеку зала, так и библиографический аппарат в собственном смысле этого слова.

Подручная библиотека зала комплектуется работами классиков марксизма-ленинизма, новейшей научной литературой, учебными пособиями для вузов, специальными журналами за последние два года, справочными изданиями, произведениями классиков науки и небольшим количеством научных работ до октябрьского периода, ценных своим фактическим материалом. Фонды ее систематически пополняются, просматриваются и очищаются от устаревшей литературы.

Собственно библиографический аппарат составляют: 1) генеральные каталоги Публичной библиотеки, а которые входят алфавитные каталоги, систематический и предметный каталоги; 2) читательский систематический каталог, находящийся в научном читальном зале; 3) рекомендательные списки, составляемые Справочно-библиографическим отделом и включающие в себя лучшую как в политическом, так и в научном смысле литературу на актуальные, политически злободневные вопросы и специальные научные темы, по которым отмечается или предвидится широкий спрос; 4) библиографические картотеки, среди которых первое место принадлежит картотеке журнальных статей, составляемой работниками специализированных групп Справочно-библиографического отдела на основе печатной карточки Всесоюзной книжной палаты. Помимо этой основной картотеки, на каждом пункте имеются подсобные тематические картотеки<sup>1</sup>; 5) архив ответов Справочно-библиографического отдела на письменные библиографические запросы. Каждый список литературы, составленный отделом, находит свое отражение под соответствующей предметной рубрикой в так называемом «Ключе запросов». Картотека эта начала в 1947 г. и вначале была организована как предметная. В настоящее время в гуманитарных залах она перестроена на систематическую; 6) печатные библиографические указатели. Библиографы научных читальных залов пользуются не только теми указателями, которые имеются в справочных подручных библиотеках библиографических пунктов, но и богатейшим собранием Центральной справочной библиотеки. В настоящее время это собрание насчитывает до 70 000 томов.

Выше говорилось о том, что задачей библиографа является продвижение литературы, освещающей вопрос с позиций марксизма-ленинизма, находящейся на уровне современного научного знания. Библиограф, таким образом, является руководителем чтения, и ему должны быть свойственны партийный подход к делу, чувство нового, должны быть чужды рутине и шаблон, потому что работа советского библиографа – творческая работа.

Для дежурного библиографа, ввиду минимального количества времени, находящегося в его распоряжении при выполнении устных запросов, особое значение имеет предварительная подготовка: высокий идейно-политический уровень, широкое общее развитие, специальное образование, соответствующее профилю зала, знание всех видов библиографических источников, знание клас-

---

<sup>1</sup> Картотека «Топографика», «Решения, указы и постановления партии и правительства», «Экономическое и политическое положение зарубежных стран» (картотека газетных статей) и др.

сических и основных работ по специальности, издательской деятельности научных обществ и т. п. Библиограф должен обладать хорошей памятью, находчивостью, способностью быстро ориентироваться в материале.

Кроме всех перечисленных качеств, библиограф должен обладать большой выдержкой, текстом, настойчивостью в поисках, искусством индивидуального подхода к читателю. Словом, ему не должны быть чужды известные педагогические навыки. Библиограф должен систематически воспитывать в себе эти качества. Очень полезно в этом отношении по окончании дежурства мысленно проанализировать свою работу с читателем, выявить все имевшие место ошибки и шероховатости, чтобы не допускать их в будущем.

В работе библиографа нужна высокая добросовестность, заинтересованность и тщательность. Брак в любой области производства в подавляющем большинстве случаев обнаруживается до окончательного выпуска продукции, в то время как брак в библиографической устной справке своевременно не может быть выявлен. Практикующееся в настоящее время на групповых методических собраниях Справочно-библиографического отдела рассмотрение работы дежурного библиографа проводится *post factum*, т. е. после того, как читателю уже дан ответ. Сам же читатель не в состоянии своевременно проверить библиографа в силу своей библиографической неосведомленности. Таким образом, в случае недостаточно внимательного отношения библиографа к работе, читатель получает неверную справку. Ошибка обнаруживается позднее: дискредитирует в глазах читателя библиографа, а следовательно и работу Публичной библиотеки.

Умение подойти к читателю, в сочетании с серьезным отношением к делу и знанием предмета, создает контакт в работе, взаимопонимание между библиографом и читателем.

\*\*\*

Рассмотрению методики удовлетворения отдельных видов запросов нужно предпослать несколько общих замечаний.

При работе с читателем, какого бы рода она ни была, никогда не следует упускать из виду пропаганду библиографических знаний. Предлагая читателю источник, будь то картотека, печатный указатель, внутрикнижная библиография и т. п., нельзя ограничиваться указанием только названия или раздела. Следует обратить его внимание на самый источник, на систему расположения материала, подчеркнуть значение правильного библиографического описания, как в целях обеспечения получения книг из фонда, так и для удовлетворения требованиям библиографически-грамотного оформления, предъявляемым в настоящее время к каждой научной работе. Таким путем читатель постепенно приобретает библиографические навыки. Само собой разумеется, что эта беседа должна проводиться с учетом подготовленности читателя, достаточно тактично, не переходя в назойливость.

Чтобы дать полноценный ответ на вопрос читателя, библиограф должен совершенно отчетливо уяснить себе, что именно требуется читателю, в каком

разрезе и для какой цели (напр.: литература о IV Всемирном фестивале молодежи – для проведения беседы: историческое значение воссоединения Украины с Россией – для подготовки лекции).

Обращаясь к библиографу, читатель заполняет бланк, на котором, среди прочих, имеются графы: тема, цель запроса. Заполнение их далеко не всегда дает библиографу достаточно ясное представление о сущности запроса, поэтому до работы над запросом необходимо побеседовать с читателем. Библиограф должен знать, приступает ли читатель к данной теме впервые или он уже над нею работал; если да, то какие работы им использованы, обращался ли он уже к помощи библиографа, какие ему были рекомендованы книги, библиографические указатели и т. д. В беседе выясняется тема работы читателя, которая оказывается подчас не всегда соответствующей теме запроса. При сопоставлении темы и конкретной цели выявляется желательный аспект вопроса. Раскрытие цели уточняет, ограничивает тему.

В качестве иллюстрации приведем следующие примеры.

Читательница просила подобрать для научной работы «Мемуарную литературу об империалистической войне 1914–1918 гг.». Из беседы выяснилось, что библиография ей нужна для разработки экскурсионного маршрута по Ленинграду. Эта подробность отсекала огромную часть мемуарной литературы, не связанной с Петроградом.

Читатель сформулировал запрос следующим образом: «О реформах Ивана Грозного». В Действительности же он интересовался Домостроем и Стоглавом, как источниками к теме «Быт русской женщины XVI в.».

Число подобных примеров можно легко умножить, но указанных, думается нам, достаточно, чтобы показать значение беседы и для библиографа и для читателя – первого она избавляет от бесполезного труда, второго – от получения материала, не отвечающего по теме.

Следует учесть, что нередки случаи, когда читатель, смутно представляющий себе работу библиографа, не придает значения определяющим моментам и неохотно отвечает на вопросы библиографа, считая их чем-то вроде праздного любопытства. В таких случаях следует постараться разъяснить читателю ошибочность его мнения.

Библиограф должен всегда, по ознакомлении читателя с представлением ему материалом, узнать, нашел ли читатель то, что искал, удовлетворен ли он предложенной или найденной им литературой по теме? В случае отрицательного ответа библиографу следует продолжить поиски, обратившись к более широкому кругу источников, к помощи товарищей и т. д., или, в крайнем случае, предложить читателю оформить письменный запрос для выполнения его через некоторый срок<sup>2</sup>.

В случаях возвращения читателем полученного им указателя или справочного издания с ответом «здесь ничего нет», – не успокаиваться на этом, а проверить лично, не задевая читателя недоверием к его поискам. Проверка

---

<sup>2</sup> Речь идет, разумеется, о таких запросах, по которым можно предполагать наличие литературы.

нужна по той причине, что читатель, не имея часто библиографических навыков, обращаясь к указателю, ищет необходимый материал не в том разделе, где ему следует быть. В ряде случаев читатель упускает из виду внутрикнижную библиографию. В случаях пользования предметными или словарными указателями читатели часто ищут в них материал под узкими, малоупотребительными и неверными понятиями и терминами, или же, наоборот, исходят из таких общих формулировок, которые в предметные указатели не включаются, или, наконец, могут не заметить имеющейся в книге ссылки, примечания.

Например: читатель, потребовав Справочник для судебно-прокурорских работников, пытался найти в нем материалы о лечении душевнобольных в обязательном порядке. Вопрос этот отражен в предметном указателе книги трижды под рубриками: принудительное значение, психические больные – порядок применения принудительного лечения и лечебные заведения – принудительное лечение психических больных. Однако материалов по вопросу читатель найти не мог, так как искал под рубриками: душевнобольные, сумасшедшие, больницы и т. д.

Другой пример: читательнице нужен был краткий очерк современного внутривосточного положения Австралии. Ей был предложен соответствующий том 20-го издания Большой советской энциклопедии. Возвращая его, читательница сообщила, что «статья, к сожалению, ограничивается физико-географическим очерком». При проверке выяснилось, что она смотрела на слово «Австралия» и не обратила внимания на имеющуюся в конце статьи ссылку: «для населения и эконом.-географического очерка см. *Австралийский Союз*».

Могут быть случаи, когда четко сформулированная тема недостаточно ясна или знакома библиографу. В таких случаях, для освещения в памяти события, даты, следует до начала работы обратиться к энциклопедическому словарю или соответствующему курсу. Лучше затратить на это несколько минут, чем впасть в ошибку, которая может повлечь за собой другие.

Если данная тема касается очень узкого, специального вопроса, неизвестного библиографу, или собственного имени, отсутствующего в справочниках, следует попросить разъяснения и дополнения у читателя.

Только после выяснения темы и связанных с ней вопросов, библиограф приступает к выполнению запроса.

\*\*\*

Решение вопроса об обращении к тому или другому источнику при выполнении библиографического запроса определяется в основном следующими условиями: целевым назначением запроса, его темой, степенью подготовленности читателя и вносимыми им ограничениями.

Целевое назначение (доклад, печатная работа, учебная цель) определяет объем и глубину работы по указанию литературы; тема, в зависимости от своего библиографического оснащения, подсказывает обращение к тому или другому виду источников. От степени подготовленности читателя зависит характер предлагаемой ему литературы: в ответ на один и тот же вопрос можно дать,

в зависимости от подготовки читателя, статью из «Вопросов философии» или из журнала «Пропаганды и агитация». В условиях научного зала с вопросом подготовленности читателя приходится сталкиваться преимущественно в тех случаях, когда тема запроса лежит вне специальности читателя.

Как уже было сказано раньше, задачей библиографа является продвижение к читателю полноценной в идейном и научном отношении книги. При этом библиограф, по возможности, указывает в первую очередь ту литературу, которую читатель может получить немедленно.

Обе эти задачи разрешаются при обращении к фондам подручных библиотек. Само собой разумеется, что далеко не все запросы могут разрешаться на основе подручной библиотеки: одни из них только частично удовлетворяются при помощи ее фондов, на другие – совсем не дают ответа. Использование подручной библиотеки по отношению к общему ответу. Использование подручной библиотеки по отношению к общему количеству обращений колеблется на разных пунктах от 3,4 % до 20,7 %, а именно:

техника и точные науки	3,48 %
медицина и биология	12,00 %
литература	8,5 %
соц.-экономические науки	20,7 %
(данные специального обследования 1952 г.).	

Надо сказать, что углубленное знакомство библиографа с фондами подручных библиотек, а именно: с имеющейся внутрикнижной библиографией, указателями, картами и т. д. – позволяет значительно расширить сферу их использования.

Поясним сказанное примером. Журналиста, в связи с его литературной работой, интересует вопрос об отношении буржуазной интеллигенции к революции 1905 г. Совершенно очевидно, что в данном случае библиографу нет необходимости особенно углубляться в поиски литературы, так как читателю нужно составить себе общее представление о позиции буржуазии и ее роли в первой русской революции, и достаточно будет указать ему 1–2 названия из числа новых работ. Поэтому были предложены: имеющаяся в подручной библиотеке работа А. М. Панкратовой «Первая русская революция 1905–1907 гг.» (2-е изд. М., 1951), содержащая специальную главу, посвященную теме запроса, и, на тот случай, если бы этого материала оказалось недостаточно, – книга Е. Д. Черменского «Буржуазия и царизм в революции 1905–1907 гг.» (М. ; Л., 1939). Читатель был вполне удовлетворен предложенным материалом и от дополнительной литературы отказался.

В тех случаях, когда в подручной библиотеке нет материалов по теме, библиограф обращается к имеющимся в его распоряжении топографическим источникам. Прежде всего, следует выяснить, ответы на искомую тему рекомендательных списков и печатных рекомендательных указателей литературы. Как те, так и другие используют работы классиков марксизма-ленинизма, ука-

зывают лучшую литературу вопроса, часто аннотированы – все эти условия ставят их на одно из первых мест в работе библиографа. Но при пользовании рекомендательными списками и указателями, так же как и архивом выполненных запросов, библиограф не должен упускать из виду отставание и устареваемость таких материалов и, используя их в работе с читателем, обязан предварительно сам просмотреть список и дополнить его новой литературой.

К сожалению, количество составляемых Справочно-библиографическим отделом рекомендательных списков еще не так велико, потому и процент удовлетворения ими читательских запросов относительно невелик: он колеблется от 0,39 до 13–14 %.

Следующим этапом работы дежурного после использования рекомендательных списков будет обращение к каталогам, фундаментальным специальным библиографиям, к фонду выполненных письменных запросов и, наконец, к общей библиографии.

Библиограф должен широко использовать каталоги библиотеки (систематический и предметный) для установления высказываний классиков марксизма-ленинизма по теме, подбора книжной, преимущественно новой, литературы. При наличии в каталоге большого количества литературы по вопросу или в случае широкой формулировки темы, библиограф ограничивается выпиской, по своему усмотрению, небольшого количества основных работ, рекомендуя читателю, желающему ознакомиться со всеми имеющимися материалами, проверить каталог лично. Направлять читателя к каталогам следует в случае неимения соответствующих библиографических указателей, бюллетеней и т. п. При углубленных справках сведения каталогов необходимо пополнять материалами из библиографических указателей.

Переходя к вопросу об использовании специальной библиографии, нужно сказать, что она представляет собой в количественном отношении самую большую, а в качественном – самую разнообразную часть библиографического аппарата. Библиограф не может ограничиваться общим представлением о содержании указателя, он должен знать его направление, структуру, характер включенной литературы. Во время работы при выборе источника библиограф не имеет возможности анализировать и взвешивать преимущества того или другого указателя, так как выбор производится им в минимально короткий срок, исчисляемый минутами. Чтобы не впасть в ошибку, библиограф должен иметь совершенно отчетливое представление о каждом могущем быть в данном случае использованном источнике. При неуверенности в своих знаниях неизбежны «мазки», в одних случаях не замечаемые читателем, а в других – роняющие в его фразы авторитет библиографа. Найти ответ на вопрос читателя кратчайшим путем, без ущерба для качественных показателей – вот что должно служить решающим моментом при выборе библиографического источника. Возьмем следующий простейший пример.

Преподаватель вуза, в связи со своей педагогической работой, хотел ознакомиться с литературой о русско-турецкой войне 1877–78 гг., проявившейся за последние 2–3 года. В запросе, помимо обычных указаний на цель и тему,



имелось еще указание на ограничение выбора литературы хронологическими рамками. К выполнению запросов можно подойти разными путями: либо выписать по систематическому каталогу книжную литературу и предложить читателю прочесть имеющуюся в зале картотеку журнальных статей, либо дать ему для просмотра книжную и журнальную летописи за определенные годы; наконец, можно было предложить читателю использовать бюллетень «Новая литература по истории, археологии и географии», в котором он нашел бы полные сведения о книжной и журнальной литературе по своей теме за последние годы. Поэтому путь – наиболее правильный.

Приведем еще один пример. Читателя интересовала история нескольких драгунских полков царской армии. Он обратился за помощью к дежурному библиографу и получил от него «Систематический указатель книг (1832–1910) библиотеки Николаевской военной академии. Вып. 1. Военная история» (СПб., 1910) и «Библиотека русской военной библиографии», составленную З. П. Левашевой (М., 1950). Так как один из разделов первого указателя по истории полков, то библиограф рассчитывал, что читатель найдет там если не все, то некоторые из нужных ему материалов. Работа Левашевой давала сведения о всех библиографических указателях по военному делу и военной истории, в том числе и по истории полков. Однако, через три дня читатель вторично обратиться к дежурному библиографу, уже другому, предупредив, что он получил кое-какие указания, но нашел далеко не все то, что нужно. Библиограф предложил ему указатель Григоровича А. И. «Перечень историй и памятков войсковых частей» (изд. 2-е, доп., СПб., 1912), в котором имеется перечень работ по истории всех нужных драгунских полков. Указатель Григоровича не только значительно полнее каталога библиотеки Военной академии, которая выдает только небольшое количество названий по истории полков, но и делает излишним обращение к книге Левашевой, следовательно, использование его являлось самым кратким путем к разрешению поставленного вопроса.

В связи с вышеприведенным запросом нужно сказать об использовании библиографических указателей второй степени, то есть библиографии библиографии. Этот вид указателей в большинстве случаев является для читателей довольно сложным, и, предлагая его, библиограф должен оказать соответствующую помощь. Рекомендуя читателю указатель Левашевой, библиограф должен был не просто выдать его, а вместе с читателем найти соответствующий раздел, просмотреть имеющийся там материал и обратить внимание читателя на указанную книгу Григоровича.

Библиография второй степени оказывают библиографу большую помощь. Разница в использовании ее читателем и библиографом заключается в том, что первому она открывает источники, а второму она должна только напоминать о них.

\*\*\*

Мы дали беглый обзор работы над выполнением устной справки, наметили примерный порядок использования отдельных видов источников, проиллю-

стрировав его примерами, взятыми из практики работы Публичной библиотеки. Однако в каждом отдельном случае этот порядок может меняться, некоторые из указанных этапов выпасть. Так, при выполнении запросов на актуальные тем на первом месте среди используемых источников стоят картотеки журнальных статей и тематические, построенные, главным образом, на газетном и журнальном материале; при запросах исторического характера используются преимущественно библиографические указатели, при запросах по иностранной литературе прежде всего обращаются не к библиографии, а к каталогам библиотеки, так как в них отражены книжные и журнальные фонды, которые читатель может реально использовать; при ответах на запросы диссертантов рекомендуется самостоятельная проработка систематического каталога, картотек, указателей, библиографии библиографии, так как составление библиографии по теме диссертации входит в учебный план аспиранта и т. д., и т. п.

Работа библиографа соотносится с индивидуальными требованиями и особенностями читателя, поэтому один и тот же вопрос может каждый раз решаться с некоторыми отклонениями от общепринятого образца. Знание и опыт библиографа всегда подскажут ему удачное решение. Но во всех случаях библиограф должен твердо помнить об одном: ему доверено дело большого идейно-политического и общественного значения – дело помощи и руководства в выборе литературы, и это доверие он должен оправдать.

*Миницкая В. И. Обслуживание читателей в научных читальных залах устной справкой // Опыт работы ГРБ. – 1954. – Вып. 7. – С. 106–123.*