

11. **Жданова Т.А., Скарук Г.А.** Отношение читателей к библиотеке как фактор формирования ее престижа // Науч. и техн. б-ки. - 1993. - № 8. - С. 37-51.

Э.Р. Сукиасян

БИБЛИОТЕКАРЬ: КРИТЕРИИ ИСТИННОГО ПРОФЕССИОНАЛИЗМА

Понять, из чего складывается истинный профессионализм, довольно сложно. Все, что обычно перечисляют в таких случаях (образование, эрудиция, общая культура, знание иностранных языков и пр.), мне представляется либо вторичным, либо вовсе не относящимся к профессионализму библиотекаря. А что же первично?

Вопрос сложный. Попробуем найти ответ в такой плоскости: чем мы занимаемся в библиотеке? Если спросить самих библиотекарей, то ответов будет много: одни назовут направление деятельности библиотеки (комплектование, каталогизация, библиографическая работа и т.п.), другие - процессы, третьи - конкретные операции (расписываю, переписываю, записываю, выписываю и т.п.). Окажутся и такие, которые ответят "стою на приеме". Закономерность здесь очень простая, обычно зависящая от стажа работы в библиотеке. Но окажутся и такие - их будет очень мало, которые свяжут свою работу в библиотеке с читателем, хотя непосредственно читателей, быть может, и не обслуживают. Вот они - профессионалы. Вспомним древнюю притчу о переносящих камни. Храм строят сознающие смысл своего дела, а все остальные "участвуют", отрабатывают свое время - с пользой или без пользы.

Так вот этим общим делом, иначе говоря - сущностью самой библиотеки как общественного института, сохранившего свои черты на протяжении тысячелетий, было и всегда будет удовлетворение читательских потребностей. Для профессионала первичным является читатель - он работает в библиотеке для читателя. Комплектатор работает для читателя, и если он забывает об этом, то фонд библиотеки начинает засоряться и обрастать изданиями, которые придется списывать. Каталогизатор организует каталоги для читателя, а если он забывает об этом, то читатели каталогами не пользуются. Автоматизаторы тоже работают для читателя? Конечно.

Но как редко это встречается на деле! Гораздо чаще встречаются “недружественные интерфейсы”, в которых сами читатели и не пробуют разобраться без библиотекарей.

Я умышленно не задаю вопроса о работниках наших читальных залов или абонементов. Мы так здесь все заформализовали, что библиотекари больше занимаются требованиями и контрольными листками, нежели читателями. Отдадим должное библиографам справочных служб – вот они действительно работают ради читателей. Может быть поэтому среди них много настоящих профессионалов, мастеров своего дела.

Несколько лет назад обстоятельства позволили мне задать прямой вопрос об уважении к профессии библиотекаря американскому профессору, стоматологу (наши места в самолете, летящем из Питсбурга в Чикаго, оказались рядом). Столько добрых слов о нашей профессии мне не говорил никто. Но самое важное заключалось в аргументах. “Я не знаю, как это Вы можете, я не понимаю, как это вообще можно сделать! В работе хирурга или стоматолога нет ничего удивительного, просто надо научиться. Вы ведь понимаете, что мы делаем с Вашими зубами? Но вот я прихожу в библиотеку и называю услышанное мной от коллеги лекарственное средство, название которого я даже написать не берусь. И Вы знаете – библиотекарь с улыбкой что-то смотрит, что-то нажимает и через десять минут приносит мне список нескольких статей об этом! Как он это смог сделать? Это же фантастика!” Да, профессионализму американских библиотекарей можно позавидовать. Они умеют обслуживать своих читателей с улыбкой, часто привлекая их к самому процессу поиска, заинтересовывая их и обучая незаметно своему мастерству.

Профессор сказал мне тогда много интересного. “Вы знаете, они работают со мной так, как если бы это была их собственная, очень важная задача. Они не отпускают меня, говорят со мной, пытаются узнать еще и еще о том, что ищут. Я чувствую себя порой виноватым, что задал им такую работу, но проходит несколько минут и мы все находим. Я почти всегда прихожу в библиотеку с большими проблемами, а ухожу довольный, удовлетворенный их удивительным талантом. Мы видим, что наши налоги расходуются очень правильно”.

Всем нам хотелось бы, наверное, получить такую же высокую оценку. Ну что ж, надо быть профессионалами. У нас, как правило, много хороших работников, специалистов своего дела, но профессионалов среди них приходится искать. Почему? Ответ, наверное, в самой системе, рождающей профессионалов.

Начнем с того, что у нас нет формальных критериев для того, чтобы назвать библиотекаря профессионалом. Одни считают, что

профессионалом делает человека “библиотечный” диплом, другие склонны считаться со стажем работы. Среди дипломированных библиотечарей, как это ни прискорбно, порой настоящих профессионалов оказывается меньше, чем среди лиц с другими дипломами. Но объяснить, кого считать “настоящим профессионалом”, возьмется не каждый. Может быть, все зависит от должности, от степени ответственности. Вот уж, во всяком случае, нет. Совсем уж непрофессионалов можно встретить даже на самых высших должностях.

В США существует определенная должностная категория, которая так и называется - профессиональный библиотечарь (professional librarian), третья снизу, после клерка и помощника (называемого technical assistant. Переводить словом “технический” нельзя, так как для нас и для американцев “техническими” оказываются совершенно разные процессы и операции). Занять ее не так просто: надо обязательно иметь диплом магистра, полученный в библиотечной школе (MLS или MLIS, в последнем случае - магистр библиотечной и информационной науки). И никаких возможностей иного рода стать профессиональным библиотечарем нет. Исключение делается лишь для назначения на должности первых лиц - директоров, да и то лишь очень узкого круга библиотек. Например, в университетских библиотеках директоров, не имеющих степени MLS/MLIS (или соответствующих докторских), просто нет. Американцы так шутят по этому поводу: “He is Librarian, but not professional” - “Он директор библиотеки (Librarian - “библиотечарь” с прописной буквы, название руководящей должности), но не профессионал”.

Получить должность профессионального библиотечаря в США не так просто. Надо закончить какое-либо учебное заведение с дипломом бакалавра или магистра и оказаться на работе в библиотеке, согласившись занять одну из двух низших непрофессиональных должностей (с 1992 г. библиотечные школы США прекратили подготовку бакалавров). Надо найти себя в библиотечной работе и подобрать тот участок работы библиотеки, на котором твои возможности и приобретенные ранее знания пригодятся в наибольшей степени. Надо получить добро администрации для поступления в библиотечную школу - в Америке заочного обучения нет, занятия могут проходить не обязательно вечером, как принято у нас, а в утренние часы. Даже для поступления “с отрывом от производства” рекомендация нужна - библиотечные школы тщательно отбирают абитуриентов. После окончания школы связь с выпускниками поддерживается на протяжении многих десятилетий.

Сказанное объясняет, почему в нашей стране пока еще библиотекари и небиблиотекари по образованию уравниваются в оплате труда. И те, и другие поступали в вузы, как правило, после окончания школы, не попробовав себя на практической библиотечной работе. Всем известно, что многим выпускникам, получившим библиотечный диплом, работа оказывается не совсем по душе. Некоторые уходят сразу, другие работают, не имея сил признать свою ошибку. Эти последние, и есть тот самый балласт, из-за которого наши библиотеки в целом работают хуже американских. Там человеку, которому работа не по душе, подскажут, что ему надо найти себя в другой сфере. Если сразу не поймет - предупредят. Через два месяца работник будет уволен. У нас пока еще очень социалистическое трудовое законодательство, и поэтому мы не можем "с ходу" принять американскую кадровую политику, как бы хороша она не была.

Но хорошо уже то, что мы разобрались в причинах. С каждым годом возрастает число библиотечных вузов в стране, в которых открывается прием работников библиотек, имеющих высшее образование. Мы поняли, наконец, что именно в этом направлении надо работать, развивая высшее библиотечное образование. Принять решение еще два года учиться для того, чтобы получить второй, библиотечный, диплом, смогут далеко не все. Но это будут люди, для которых библиотека уже стала родным домом, которым нравится работать и которые нравятся читателям. Вот один из самых главных критериев, потому что никакая работа в библиотеке не может быть полностью "внутренней", изолированной от читателя.

Хотел бы обратить внимание читателя - эти слова пишет человек, который более 30 лет занимается каталогизацией. Наша работа всегда считалась куда уж более внутренней, далекой от читателя. Потому, наверное, не все и не всегда у нас получалось, что здесь чаще и больше всего работало непрофессионалов. В систематизации, близкой для меня, работает, как правило, очень много специалистов-отраслевиков. Если они не видят читателя, не общаются с ним, то работа превращается в самоцель, а каталоги - в лабиринты запутанных путей поиска. К несчастью, Библиотечно-библиографическая классификация, с которой многим из нас приходится работать, сделана коллективом непрофессионалов. Объяснить их некоторые решения просто невозможно. О том, как будет выглядеть система каталожных разделителей, никто из них не думал. Не предполагалось также, что рядом с систематическим каталогом в научной библиотеке может (и должен, если есть возможности) стоять предметный каталог - во многих разделах в ББК было отдано предпочтение предметному признаку. Дискуссия по этому вопросу теперь забыта...

Задумывался ли кто-нибудь, к примеру, зачем в систематическом каталоге библиотеки надо было отражать произведения В.И. Ленина, К. Маркса и Ф. Энгельса по авторскому признаку (да еще со всеми переводами на разные языки)? Это же явная функция алфавитного каталога, без которого ни одна библиотека существовать не может. Остается предположить, что наши предшественники не знали системы каталогов. Как, впрочем, и их коллеги, занимающиеся алфавитными каталогами, засоренными в результате несвойственными для алфавитного поиска записями “на персоналию”. Берусь предположить, что и те и другие с читателями не общались никогда.

Огромное количество новых методических решений, выработанных в последнее десятилетие, предложено читателями, их эффективность многократно проверена вместе с ними. Надо быть, однако, профессионалом, чтобы понять, как важно облегчить читателю работу с каталогами. Приведу несколько примеров.

Это читатели подсказали нам обратнхронологическую расстановку карточек в систематических каталогах (становится ненужным каталог новых поступлений, существенно ускоряется поиск, облегчается процесс расстановки карточек).

Читатели подсказали, что единый систематический каталог (с отражением литературы с древнейших времен и до наших дней) неудобен, так как существует объективная закономерность смены эпох, а терминология и структура научного знания находятся в движении. Поэтому более удобен для читателя систематический каталог, разделенный на части по хронологическому признаку, каждая часть - по системе классификации, отражающей уровень научных знаний эпохи, с соответствующим алфавитно-предметным указателем. Это читатели навели нас на мысль, что каждая пересистематизация ведет к потере информации, в результате чего навсегда исчезают из каталога такие “бывшие” страны, как Австро-Венгрия, а завтра, после очередного редактирования, исчезнут навсегда ГДР, Чехословакия и Югославия, которая была федеративной республикой. “Побудут” некоторое время, а затем исчезнут и все союзные республики, а литература разойдется по родившимся в 90-х гг. независимым государствам.

Поразительно, но факт: того и гляди - исчезнет и марксизм-ленинизм. Во всех известных в мире системах останется на своем месте, а в ББК скроется, так как “свое место” ему найти трудно.

Читатели очень недовольны тем, что в поисках простого ответа на вопрос им приходится “пробираться” через “лес” карточек с совершенно одинаковыми, по их мнению, сведениями об одних и тех же книгах. Все правильно: никто не мешает нам оставить в каталогах по одной карточке на каждое название, ведь у нас есть

служебный каталог! Нет, это мы не делаем. Почему? Шифры хранения (если это не классификационные индексы) переписывать на одну карточку не хотим. Последний пример, относящийся к каталогам. Хотя это и было написано много лет назад, но до сих пор не приходилось видеть в научных библиотеках в каталоге карточки без шифра со штампом “Книга разыскивается нашей библиотекой”. Опыт наших американских коллег говорит, что скоро карточку придется заменить: читатели найдут эту книгу и подарят своей библиотеке.

Если посмотреть на наши фонды глазами американских библиотекарей, то это - коллекция слабо или вовсе не спрашиваемой литературы. Активно спрашиваемые и новые книги просто тонут в массе мало кому нужных. Это характерно не только для основных фондов, но и для подсобных, предназначенных для оперативного обслуживания. Тенденция накопительства в нас неистребима - каждая библиотека с гордостью называет число “единиц хранения” (иначе говоря, штук, экземпляров книг), но почти никогда не знает, сколько в фондах названий. Читателей эти штуки не волнуют, при сотнях тысяч и миллионах единиц хранения им часто нужно именно то название, которого у нас нет.

Мы боимся признаться читателю в том, что не все можем, не предупреждаем его, что в каталоге, в фонде только небольшая часть информации, в которой он нуждается. Поговорите с читателями. Они расскажут о своих разочарованиях. Ведь спустя некоторое время они обязательно встретятся с книгой, статьей, о которых тогда, в разговоре с нами, они не знали. Они были так уверены в нас, в нашем искреннем стремлении найти “все”, но мы их обманули. Что значит на нашем языке “исчерпывающая информация”? И может ли быть хоть какая-нибудь библиографическая справка исчерпывающей? В американских библиотечных школах специально учат не произносить вслух некоторые ложно ориентирующие фразы - читатели верят Вам, они примут сказанное (“Вы найдете здесь все, что Вам нужно”) за чистую монету.

Среди американских профессионалов немало бакалавров-психологов, готовых использовать свои знания для того, чтобы разговаривать с самым сложным в общении читателем, эффективно строить свой диалог с ним. У нас тоже много психологов (окончивших факультеты дошкольной педагогики и психологии), но они не имеют библиотечной подготовки и никогда не занимались профессиональным психологическим тренингом. Разве не странно то, что второе библиотечное образование часто понимается у нас как переобучение, в то время как оно должно быть формой профессионального повышения квалификации?

Профессионал отличается от других библиотекарей тем, что он постоянно учится и учит, помогает непрофессионалам, накапливает и передает методический опыт. Активная позиция профессионала делает его инициатором всякого рода нововведений. Способность предложить что-то новое рождается в результате постоянного наблюдения и анализа. Профессионал может увидеть в обыденном, повседневном возможность совершенствования.

Конечно, профессионала характеризуют прекрасные специальные знания в области истории, теории, методики, практики библиотечного дела, особенно той области, в которой ему приходится повседневно работать. Не зная истории, можно вновь и вновь повторять ошибки предшественников, а то и изобрести “велосипед”. Теория вооружает пониманием смысла своей работы. Чтение профессиональной литературы становится для профессионала потребностью. Еще одно, очень важное условие - знание профессионального языка, терминологии. И последнее - профессиональный кругозор, владение информацией в широких пределах (в границах города, библиотек своей сети, системы, страны и за ее рубежами). Отсюда - стремление общаться с коллегами, изучать другие библиотеки, делиться своим опытом и творчески перенимать опыт других.

Непрерывное образование для профессионала - осознанная необходимость. Он учится на протяжении всей жизни, часто не видя разницы между жизнью и работой. Общение с читателями заряжает его энергией.

Хорошо, что профессионалы в наших библиотеках есть и их много. Плохо, что не все библиотекари хотят стать профессионалами.