

Министерство культуры Ростовской области
Донская государственная публичная библиотека

**ШПАРГАЛКИ
ДЛЯ
ОБУЧАЮЩИХ**

Выпуск № 5

*/Учебное пособие в помощь проведению занятий
в системе повышения квалификации/*

Ростов - на - Дону

2004

СОДЕРЖАНИЕ

Труфанова О.В. Приемы воздействия на читательский выбор

Труфанова О.В. Специфика общения с «трудными» читателями

Баиштова О.В. Стандарты системы СИБИД – инструмент
регулирующего и улучшения качества
библиотечно-библиографических процессов

Приемы воздействия на читательский выбор

Труфанова О.В.,
главный библиотекарь НМО ДГПБ

Теоретики и практики библиотечного обслуживания неоднократно предпринимали попытки выявить и классифицировать наиболее эффективные приемы библиотечных усилий, помогающие целенаправленно воздействовать на индивидуальный читательский выбор.

Многие приемы разработаны на основе наблюдений, имеющих место и выявленных у наиболее выдающихся мастеров профессионального общения в различных сферах, в первую очередь — у педагогов и политиков, а также у юристов (адвокатов), бизнесменов, психотерапевтов и др. Отдельные интересные приемы, стандартизирующие индивидуальное обслуживание конкретных пользователей библиотек, выявляли и описывали А.А.Покровский, Л.И.Галинкин и Ю.М.Тугов, определенное внимание уделено этому вопросу в пособиях по теме "Библиотекарь и читатель".

В процессе обслуживания читателей библиотекари довольно успешно используют так называемые **тактические рекомендательные эффекты**, которые представляют собой наиболее рациональные приемы действия, целесообразные в тех или иных конкретных ситуациях. Являясь приемами воздействия на читателя, они вызывают определенные психологические изменения, с помощью которых достигается желаемый рекомендательный результат. Несомненно, многие эффекты знакомы библиотекарям, ведущим индивидуальную работу с читателями, и банк данных таких приемов может пригодиться в том случае, когда возникнет необходимость принятия конкретного решения в процессе общения с читателем.

Основные возможности *эффекта*:

- гибкость поведения в зависимости от библиотечной ситуации;
- выбор по усмотрению библиотекаря приема, наиболее подходящего для читателя;
- соответствие принципам библиотечного обслуживания читателей на основе знания теории, практики, методики и технологии этого процесса.

Такие эффекты — это рекомендации, в которых содержится совет библиотекарю действовать определенным образом в конкретной, эталонной ситуации. Иными словами — это мысленная модель предстоящего образа действий библиотекаря. Четкое определение понятия "*тактический рекомендательный эффект*" имеет большое практическое значение, поскольку на этой основе можно достаточно точно провести грань между допустимыми и недопустимыми тактическими приемами. В качестве рабочего определения можно воспринимать ***тактический рекомендательный эффект как практически доступный прием действия, свободно выбираемый библиотекарем в зависимости от особенностей библиотечной ситуации.*** Этот прием должен соответствовать закономерностям библиотечного обслуживания, основываться на достижениях библиотековедения, психологии, педагогики и других наук, библиотечной практики и применяться в целях рационального выполнения рекомендательного действия в конкретной библиотечной ситуации.

Рассмотрим, придерживаясь данной схемы, ряд приемов: одни более подробно, другие — менее, третьи наметим только пунктиром.

Эффект Андре Моруа ("звездное чтение"). Прежде чем говорить о самом приеме, напомним сущность закона Э. Геннекена - Н.А. Рубакина, крупнейших библиопсихологов XIX века, который, безусловно, положен в основу наблюдений А. Моруа.

«Всякое произведение, касаясь одной своей стороной автора, другой касается группы людей, которых оно взволновало, - пишет Э. Геннекен, - Книга имеет читателей; симфония, картина, статуя, монумент имеют также почитателей или поклонников. Если, с одной стороны, можно установить, что всякое произведение есть выражение свойств, идеалов, внутреннего организма тех, кого оно волнует, если припомнить, с другой

стороны, что всякое произведение есть выражение свойств его автора, - то можно будет от личности автора, при посредстве его произведения перейти к его почитателям, признавая за ними те же наклонности, какие свойственны автору...». Художественное произведение производит эстетическое действие только на тех людей, душевные особенности которых воплощены в его эстетических свойствах. Короче говоря, *художественное произведение действует только на тех, чьим выражением оно служит*. Стоит только вспомнить - и всякий легко убедится, что у поклонников Мериме, например, или у поклонников Мюссе, Гюго, Золя имеется определенный темперамент и определенные свойства, приблизительным выражением которых являются как раз те сочинения, которыми они восхищаются. Некоторые авторы читаются только людьми известного возраста, свойства которого они в себе воплощают. Гейне, Мюссе читаются больше всего молодежью — и в самом деле их сочинения носят в себе признаки соответственного возраста. От Горация веет старчеством, и он нравится только старикам. Те авторы, которых любят женщины, редко грубы и неприличны. Существует также резкая аналогия между автором и средним типом людей того класса, в котором он наиболее популярен. Но стоит помнить, что почитатели произведения обладают душевной организацией, аналогичной организации художника *не совершенно подобной, а только аналогичной*.

Вне всякого сомнения, размышления А. Моруа связаны с этой особенностью психологии восприятия художественной литературы. Он писал: "...чтение одной книги влечет за собой интерес к другим. Например, я читаю Пруста и восхищаюсь им. Изучая его, я узнаю, что Пруст, в свою очередь, восхищался Рескином, Жорж Санд. И я перехожу к книгам Рескина и Санд, ибо мне не может быть безразличным то, что считал хорошим такой *читатель*. Точно так же Шатобриан побудил меня узнать Жубера. Шарль дю Ба заставил меня прочесть "Дважды утраченную Эвридику". Морис Барини познакомил меня некогда с Чеховым, Гоголем. Так завязываются нити духовной дружбы".

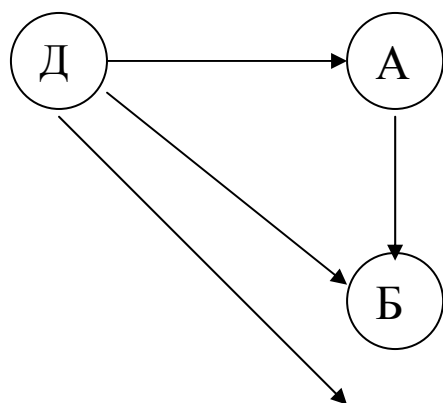
Таким образом, французский писатель считает, что пристрастие или антипатия писателя к произведениям других авторов является залогом похожей реакции поклонников данного писателя на произведения этих авторов. Эти наблюдения на интуитивном уровне известны любому библиотекарю-практику и часто используется им.

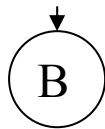
Суть *эффекта* в том, что писатель рассматривается, в данном случае, прежде всего как читатель. Алгоритм "работы" приема такой. Предположим, пользователь библиотеки ("Д") интересуется и активно обращается к произведениям писателя ("А"). Тогда библиотекарь выясняет: произведения каких писателей было интересно читать писателю "А". Если писателю "А" нравится читать произведения писателя "Б", а писателю "Б" — произведения писателя "В" и т.д., то имеется большая вероятность, что:

- а) писателю "А" будут нравиться произведения писателя "В" и т.д.;
- б) писателю "В" произведения писателя "Б" и "А";

в) если к этой системе подключить читателя библиотеки, скажем, к чтению произведений писателя "А", то ему, вероятнее всего, будут нравиться и произведения писателей "Б", "В" и т. д.

Вероятность интереса к другому писателю может уменьшаться: от "А" к "Б", от "Б" к "В" и т. д. Здесь сказывается не столько авторитет писателя, от которого начинается чтение, сколько близость писателя и читателя по особенностям восприятия мира, характеру изложения, оценки и т.д. Появляется возможность привлечь читателя библиотеки к чтению этой связки по интересу. Пользователь библиотеки ("Д"), заинтересовавшийся одним из писателей ("А"), перейдет к чтению произведений других писателей ("Б", "В" и т.д.).





Но для использования этого заманчивого приема библиотекари должны обладать эрудицией, знать содержание круга чтения писателей. Другие *эффекты*, в основе которых также лежит установка на демонстрацию эрудиции библиотекаря (эффект моды, эффект продления книги, эффект цитаты или использования элемента книги), будут рассмотрены ниже. Но прежде рассмотрим группу *эффектов*, применяемых в ситуации, когда библиотекарь рекомендует читателю конкретную книгу, зная читательские характеристики пользователя, когда задачей является установление контакта с данным читателем и, по мнению библиотекаря, такой контакт возможен.

«Эффект Пигмалиона». Название связано с идеей о скрытых возможностях человека, которую демонстрирует Б. Шоу в пьесе "Пигмалион". Библиотекарь сообщает обычному, "среднему" пользователю библиотеки, что, наблюдая за его чтением, обнаружил у него глубокие, но не проявившиеся возможности в читательском развитии. У ничем не примечательного пользователя библиотеки, поверившего в это, действительно происходит рост, совершенствование и углубление читательской деятельности. «Эффект Пигмалиона», базирующийся на умении библиотекаря возбудить в читателе желание самоутверждения, совершенствования читательских навыков и умений, используется как важнейшее направление индивидуальной работы, обеспечивающее развитие читательской деятельности, подчас даже у, так называемых, безнадежных читателей.

Следующие три приема могут быть использованы библиотекарем, поставившим перед собой задачу достигнуть эффекта Пигмалиона.

«Эффект специалиста» — этот механизм воздействия описан в психологической литературе под названием "интернализация" (от англ. internal — внутренний). Суть механизма в определении отношения пользователя библиотеки к источнику информации — автору книги, ее редактору, издателю, библиотекарю и т.д., доверительное отношение к специалистам-профессионалам. Необходимо, чтобы библиотекарь убедил читателя в высокой профессиональной компетентности автора (редактора и т.д.), тогда информация, изложенная в источнике, в основном принимается на веру, не порождает сомнений в силу его неоспоримой компетентности. Нельзя забывать, что для каждого читателя существует свой круг авторитетов, что для него важен не столько официальный статус, сколько имидж специалиста. Так, например, рекомендации, данные литературными критиками В. Кожинным или В. Бондаренко, будут авторитетны для одного и абсолютно неприемлемы для другого читателя. Классическим примером такой психологической реакции служит отношение читателей к публикациям в литературно-художественных журналах в зависимости от имиджа, репутации издательства, журнала, газеты.

Эффект "Встаньте на мое место". Суть приема состоит в следующем. Чтобы активизировать читательскую деятельность конкретного пользователя (назовем его "Ч"), библиотекарь обратился к нему с просьбой помочь подобрать литературу для других читателей - "41", "42" и т.д., мотивируя эту просьбу тем, что "Ч" - большой знаток этого жанра литературы, разбирается в книгах лучше библиотекаря (или библиотекарь сейчас очень занят, а поручить он эту работу может только "Ч", который зарекомендовал себя знатоком в литературе этого жанра). Например, библиотекарь говорит читателю: "Мне надо составить список литературы по теме, а Вы хорошо знаете этот вопрос, помогите мне". Или: "Прочтите, пожалуйста, эту книгу и посоветуйте мне, кому ее можно рекомендовать". Доверие библиотекаря часто усиливает уверенность пользователя библиотеки в своих силах, действительно способствует активизации читательской деятельности.

Библиотекари-практики свидетельствуют, что такие читатели чаще начинают обращаться к справочно-библиографическому аппарату библиотеки, следить за выходом в свет новых изданий, начинают советовать библиотекарю на какие произведения следует обратить внимание и т.д.

Эффект обращения библиотекаря за помощью к читателю.

По сути своей идентичен предыдущему. Суть приема заключается в том, что библиотекарь просит читателя оказать ему содействие: разобраться в книге, которую он якобы до конца не понял или у него возникли затруднения в ее оценке. Библиотекарь, т.е. читатель-профессионал, обращается за помощью к обычному читателю библиотеки. Прием предусматривает определенное лукавство. Библиотекарь как раз может хорошо знать книгу и, проанализировав ее, определить, чем именно она может быть полезна читателю в определенной ситуации.

Пользователь библиотеки, взявший по просьбе библиотекаря книгу, руководствуется целью (имеет перед собой установку) помочь библиотекарю. Если он подойдет к ситуации серьезно, то будет работать над книгой, привлечет дополнительные источники. Такая просьба библиотекаря часто помогает читателю поверить в свои силы, выработать чувство ответственности за порученное дело, и, в конечном счете, помочь самому себе решить стоящую перед ним проблему.

В результате обоюдная польза: библиотекарь получил о книге дополнительную информацию, пользователь библиотеки поднялся на более высокую ступень читательского развития и попутно решил свою задачу или подошел к ее решению.

Эффект "чужих рук". Предположим, что библиотекарь обслуживает не склонного к общению читателя "А" и видит, что подошел читатель "Б", который принес сдавать книгу. Эту книгу, решает библиотекарь, полезно было бы прочесть читателю "А", с которым он сейчас разговаривает. Книга еще "тепленькая", только что прочитанная (психологическое действие только что свершившегося факта: читатель сдает книгу, которую прочел и получил удовольствие). Но читатель "А" не возьмет эту книгу, если рекомендация будет непосредственно исходить от библиотекаря (такой характер у читателя "А"). Тогда библиотекарь обращается к читателю "Б" с вопросом, понравилась ли ему книга, которую он принес сдавать. Задать такой вопрос библиотекарь может только в том случае, если он: а) хорошо знает читателя "Б", б) уверен, что "Б" даст нужный ему ответ. Негативная оценка книги, данная читателем "Б", не устраивает библиотекаря: услышав отрицательную оценку книги, читатель "А" скорее всего уже никогда не захочет ее прочесть.

Суть приема в том, что библиотекарь находится как бы в стороне: книгу предлагает прочесть сдающий ее читатель. На самом же деле библиотекарь рекомендует книгу, но "руками читателя" (отсюда и название приема). По этому же принципу строится "молчаливый диалог": библиотекарь "подкладывает" к "развалу" только что сданных читателями книг литературу, которая интересна или полезна, с его точки зрения, вновь пришедшему читателю, привыкшему выбирать себе книги из числа только что сданных, не используя возможности открытого доступа.

Эффект спорной книги Суть его заключается в том, что библиотекарь предлагает читателю спорную книгу ("об этой книге разные суждения", "о книге существуют диаметрально противоположные мнения", "оценка книги противоречива"). Таким образом, пользователь библиотеки должен убедиться, что его считают вдумчивым человеком, который во всем сумеет разобраться и помочь библиотекарю. Примером таких спорных книг могут быть как романы П. Коэльо или роман Т. Толстой «Кысь». В данном случае необходимо действовать тонко, соизмеряя степень спорности книги с возможностями читателя для того, чтобы он воспринял рекомендацию адекватно. Только при таком подходе библиотекаря к подбору книг прием принесет читателю пользу. Он действительно сумеет разобраться в книге, что поможет укрепить его мнение о присущих ему положительных читательских способностях и критическом чутье. Можно также воспользоваться данным приемом, предложив читателю сравнить точку зрения авторов исторической беллетристики (например, Ю.Трифорова "Нетерпение" и П.Краснова

"Цареубицы") для того, чтобы "помочь" библиотекарю разобраться в разной оценке одного и того же события. Такие книги становятся как бы ступеньками, по которым читатель движется, развивается, укрепляя и совершенствуя умения и навыки читательской деятельности.

Эффект "книга-сюрприз". Чтобы читатель взял рекомендуемую книгу, она должна быть чем-то привлекательной именно для него, какой-то особенной по своей теме. Эту рекомендацию надо подчеркнуто индивидуализировать: "специально для Вас...", "только Вас это сможет заинтересовать..." и т.д. Уместно в процессе беседы применить **прием идентификации** с персонажами произведения (герой книги заинтересует читателя, будет близок ему, если относится к той же возрастной или социальной группе, работает в той же отрасли, относится к той же религиозной конфессии и т.д.). Механизм проекции и идентификации, обыденный в работе с читателями-детьми, достаточно сильно действует и на восприятие взрослых. По этому принципу в практике работы библиотек, обслуживающих взрослых читателей, было принято рекомендовать врачам книги Ю.Германа и Ю.Корелина, инженерам — Д.Гранина и И.Грековой и т.д. В процессе беседы формулировка, обосновывающая идентификацию, должна содержать только лестное для читателей сопоставление. Эффект "книга-сюрприз" при использовании приема идентификации не обязательно предполагает прямую связь между судьбами читателя и вымышленных персонажей. Взрослая аудитория переносит на героев книги собственные стремления и надежды, используя внутреннее сходство, как бы примеривая на себя чужие идеалы.

Классический пример идентификации такого рода — "синдром Насти" (по имени героини пьесы М.Горького "На дне"). Жительница ночлежки, маргинальная личность, выражаясь языком современных социологов, Настя безудержно увлекалась романами о "красивой любви", легко отождествляя себя с их героинями. Социологи сравнивают интерес широкого круга читательниц к "любовному роману" с теми же обстоятельствами. С их точки зрения, подобно Насте, наши соотечественницы увлеченно смотрят телевизионные сериалы и читают самые низкопробные книги, именуемые "любовными романами", самым причудливым образом проецируя судьбы героинь на свою жизнь. Может быть, секрет состоит в том, что в основе такой литературы, кино - и телепродукции лежат постулаты, весьма далекие от "низкопробности". Любовь и удачный брак достигаются через терпение, страдание, преодоление препятствий в личной жизни. Хотелось бы, чтобы библиотекарю не пожалел сил и времени на поиск индивидуального подхода к «читательницам» библиотеки, не отказываясь в данном случае даже от метода "переключения", если есть надежда заменить love-stories чем-нибудь более достойным.

Рекомендация читателю неожиданной для него книги, "книга-сюрприза", может быть связана не только с приемом идентификации. Приманкой может служить литература из области, которой пользователь библиотеки до сих пор не интересовался (этот прием называют иногда **эффектом неожиданности**): привлечь внимание чем-то новым, малоизвестным читателю, может быть, давно забытым им.

Эффект рекомендации книги значимым и уважаемым для пользователя библиотеки лицом (или группой лиц). В основе этого приема — метод персонификации, предполагающий ссылку на авторитет конкретной личности, на ее читательский опыт. Естественна и прямая связь с **эффектом Андре Моруа**. Но в данном случае в рекомендательной беседе библиотекарю использует отзывы не только писателей (рецензии, вступительные статьи), но и любых значимых и уважаемых для пользователя библиотеки лиц. Необходимое условие — сослаться на мнение лица, которое известно читателю хотя бы понаслышке. Так, значимой может оказаться рекомендация политических деятелей, выдающихся ученых, уважаемых земляков.

Библиотекарю, например, знает, что пользователь библиотеки из тех мест, где родился писатель Анатолий Калинин, ценит, уважает его. Опираясь на этот факт, библиотекарю может рекомендовать пользователю библиотеки прочесть конкретную книгу, которую высоко оценил А. Калинин. Как правило, читателей интересует творчество писателей-земляков. Если читатели библиотеки ценят и читают произведения

местных писателей, библиотекарь может обратиться в местную организацию с просьбой дать устный или письменный отзыв на те книги, которые он хочет рекомендовать читателям, опираясь на авторитет писателей-земляков. Однако эффект рекомендации книги значимым для пользователя библиотеки лицом может быть использован и в том случае, когда лицо, рекомендующее книгу, не вызывает уважения у читателя. Восприятие рекомендуемого произведения может быть некритическим, невдумчивым, если озвученная библиотекарем рекомендация исходит от авторитетного лица, но "антирекомендация" одиозной для читателя личности также послужит стимулом для прочтения.

Наиболее ярко процесс следования рекомендациям проявляется в детской аудитории, склонной к подражанию. В связи с тем, что ребенок подвержен влиянию как положительного образца, так и негативного, в среде отечественных и зарубежных ученых существует озабоченность этой проблемой, иногда выясняются негативные факторы, влияющие на систему ценностей, поведение и социальные установки детей посредством кино, радио, телевидения, чтения.

Эффект иностранного. В основе приема — воздействие на читателей самого факта принадлежности произведения к отечественной или переводной художественной литературе.

Долгое время у библиотечников и социологов существовало убеждение: предпочтение зарубежной литературы — показатель более высокой культуры чтения, чем у тех, кто ограничивается чтением отечественной. Отказаться от того, что предпочтение традиционной для россиян современной отечественной литературы далеко не всегда свидетельствует о низкой культуре чтения и плохом вкусе, было нелегко. Насколько распространенным и прочным было это заблуждение, свидетельствует такой факт: в 1995 году, комментируя очередные "рейтинги бестселлеров", исследователи утверждали, что успех книги "Унесенные ветром" М.Митчелл знаменует "нравственную победу нашей насквозь политизированной читающей публики, с детства воспитанной на социалистическом реализме и убеждении о приоритетах отечественных образцов". В связи с этим мы более подробно рассмотрим эффект иностранного. Наши наблюдения и выборочный опрос показывают, что и сейчас книга, переведенная с другого языка, больше ценится определенным кругом читателей (и библиотекарей), подчас независимо от ее содержания. Этот фактор используют отечественные издатели, рекомендуя авторам публиковать свои произведения под видом переводов, используя иностранные псевдонимы. Так, например, по нашим данным, писательница из Санкт-Петербурга Е.Хаецкая опубликовала свой роман-фэнтези "Меч и радуга: Сага о Хелоте из Лангеда" под псевдонимом Симоне Мэделайн, указав свою фамилию как переводчика с английского. Маскируют свои произведения под переводную литературу авторы эротических романов Роксана Гедеон и Г. де Растиньяк.

Достаточно часто прием литературной мистификации используют авторы "кинороманов", печатающих произвольную трактовку популярных кинофильмов и телесериалов, скрываясь под именем зарубежного режиссера или взяв в качестве псевдонима любую иностранную фамилию. Имеется, например, множество публикаций на основе сюжета фильмов режиссеров П. Верховена "Основной инстинкт" и Дж.Демма "Молчание ягнят". Тот же эффект иностранного проявляется в стремлении публиковать под вымышленными псевдонимами "продолжения" зарубежных мелодрам и телесериалов. Иногда поставщики такой продукции работают "бригадным методом" — как группа авторов из Белоруссии, взявших себе псевдоним Д. Хилпатрик. Все эти мистификации можно объяснить лишь уверенностью в том, что наши соотечественники отдадут предпочтение произведениям зарубежных авторов. Но каков же уровень культуры чтения тех, для которых иностранная фамилия служит приманкой?

Эту особенность можно использовать как повод начать беседу с читателем. Ему наверняка уже приходилось сталкиваться с безграмотными переводами. А на то, что рукопись не держал в руках ни корректор, ни редактор, устали жаловаться не только библиотекари, но даже самые нетребовательные читатели. Библиотекарь может

использовать любой факт такого рода, чтобы выяснить истинное отношение читателя к художественным достоинствам переводной литературы, выявить эстетические вкусы читателей

Эффект пресыщения жанром. Одним из обычных приемов руководства чтением, известным всем библиотекарям-практикам, было насыщение (вплоть до пресыщения) жанром. Перед любителем детективов или фантастики библиотекарь выкладывал стопку книг, не вступая в беседу, не пытаясь раскрыть достоинства и недостатки рекомендуемой литературы, таким образом, дистанцируясь от литературы "низкопробного жанра", подчеркивая свое нежелание говорить о ней. Этот прием, антипод "метода переключения", как правило, имел положительное воздействие. Читатель уставал от однородных книг, мало что дающих сердцу и совсем ничего не дающих разуму. (Хорошие детективы и фантастика, написанные мастерами жанра, всегда были в дефиците, всегда "на руках", и в заготовленную стопку попадали самые некачественные образцы жанра.). В последние годы положение изменилось: значительно разнообразнее стала продукция, читатель перестал стесняться своих пристрастий (раньше бытовало убеждение — "я люблю детективы, но только хорошие").

Исследование "Чтение в библиотеках России" показывает, что встречаются читательские формуляры, где нет других книг кроме "криминального чтения" или love stories. Что скрывается за желанием читателя ограничиваться литературой только такого рода? Почему эффект пресыщения не оказал ожидаемого воздействия? На этот вопрос не так-то легко ответить. Раньше библиотекарям рекомендовались разнообразные методы с целью переключения читателя на более "продуктивное" чтение. Может быть, пора вернуться к использованию некоторых из них? Например, вспомнить о таком эффекте, как эффект "шведского стола". Метафора, заложенная в названии приема, предполагает самостоятельный выбор предлагаемых блюд. Библиотекарь может специально подобрать, руководствуясь своим вкусом, стопки книг, которые в последнее время оставались невостребованными. «Разбавив» ими жанровые подборки, он даст пользователю возможность расширить свой репертуар чтения, отойти хотя бы ненадолго от «дешевого чтения». В процессе индивидуальной беседы библиотекарь может добиться изменения отношения пользователя библиотеки к своей культуре чтения, убедить читателя в необходимости быть более требовательным к себе, напомнить, что в течение жизни каждый может прочесть четко ограниченное количество страниц, поэтому каждая "необязательная" книга лишает посетителя библиотеки чего-то по-настоящему ценного. Поэтому, выбрав из фонда книги редко спрашиваемые, но, по мнению библиотекаря, хорошие, можно попытаться предложить их читателю.

Следующая группа приемов также служит для переключения с чтения малохудожественной литературы на хорошие (по крайней мере, с точки зрения библиотекаря) книги, не пользующиеся популярностью. Смысл использования приемов заключается в том, что библиотекарь должен найти читателя, которому книга может понравиться.

Эффект использования жанровых признаков нежанровой литературы. Библиотековед, педагог и методист Л.А.Ольшешевская в свое время пыталась разработать для библиотекарей приемы рекомендации художественной литературы с целью приохотить детей к чтению классики. Она предложила педагогические приемы для рекомендации "Пиковой дамы" А.С.Пушкина как мистического триллера, "Обрыва" И.А.Гончарова как романа о любви, "Фрегата Паллады" того же Гончарова как романа-путешествия. Этот прием понадобится, например, библиотекарям, пожелавшим вернуть читательский интерес к незаслуженно отторгнутому кругу произведений, отождествляемых читателями с "литературой времен перестройки". Так, роман "Доктор Живаго" Б.Пастернака может быть рекомендован любительницам мелодрам, "Факультет ненужных вещей" Ю.Домбровского и "Белые одежды" В.Дудинцева - любителям остросюжетной прозы, политических триллеров, криминальных романов, "Московская сага" В.Аксенова и "Побежденные" И.Головкиной, как семейно-бытовые романы, а роман Ч.Диккенса « Тайна Эдвина Друды», можно смело назвать криминальным чтением.

Эффект запрета. Суть приема заключается в том, что библиотекарь советует читателю отказаться от уже выбранной книги, преследуя при этом цель - привлечь к ней внимание читателя. Этот прием оказывает нужное воздействие, когда речь идет о волевых, целеустремленных людях, которые верят в свои силы и возможности. Для них совет библиотекаря: "Вам эту книгу читать нельзя, хотя она и интересна, но сложна для Вас", естественно, высказанный не прямо, а в корректной и мягкой форме, может стать стимулом, заставляющим овладеть содержанием действительно сложной книги. Например, любитель детективов секунду задержался, листая книгу Дж.Фаулза "Коллекционер". Может быть, он по ошибке принял ее за "криминальное чтиво", тогда библиотекарь обращается к читателю с советом: "Фаулз - очень сложный писатель, поэтому он многим не нравится - не справляются". Или любителя исторической беллетристики и "литературы о войне" заинтриговало название книги В.Пелевина "Чапаев и пустота". Библиотекарь осторожно дает совет: "Вам вряд ли понравится Пелевин, по-моему, Вы не любите постмодернистов, здесь все так закручено..." Используя этот прием, важно не ошибиться в оценке психологии читателя; надо хорошо знать его читательские возможности, особенности восприятия, иначе библиотекарь получит результат, противоположный желаемому: читатель прислушается к совету и откажется от чтения книги, которую уже взял в руки.

Эффект цитаты. Цитата пришла в сегодняшний день из нашего прошлого, но по-прежнему сохраняет свой авторитет. Часто читатель, сам того не ведая, использует в своей речи такие элементы, как цитата, сюжет, имя героя произведения и т.д. Вот пример: в беседе с библиотекарем читатель, жалуясь на безграмотный перевод, выполненный "среднеуспевающим второкурсником", ругает книги, которые заполнили прилавки магазинов и проникли даже в библиотеки. Он употребил фразу: "Чтобы это зло пресечь — собрать все книги, да и сжечь!" Далее последовал диалог:

- Вообще книги сжигать грешно, — сказал библиотекарь, — а, кстати, знаете, чью фразу Вы сейчас использовали?

- Нет!

- Вы не читали "Горе от ума?"

- Изучал в школе и... забыл.

- Эта мысль, — сказал библиотекарь, - принадлежит Фамусову. Не хотите ли перечитать это произведение? В нем много выражений, ставших крылатыми... Вы получите большое удовольствие, по-новому, не по школьному взглянув на это произведение.

Эффект использования элемента книги как стимул для чтения всей книги. Тематический запрос всегда содержит в себе повод для беседы, демонстрирующей эрудицию библиотекаря. При этом уместно использовать элементы, взятые не только из таких книг, которые читатель никогда не знал или забыл, но и из тех, которые, как ему кажется, он знает наизусть. Так, например, любителю исторической беллетристики библиотекарь напоминает, что творчество А.К.Толстого в этом жанре не ограничивалось "Князем Серебряным", пьесой "Царь Федор Иоаннович" и шуточной "Историей государства Российского". Он зачитывает куплеты из стихотворения "Колокольчики мои...", полный текст которого помнит сегодня далеко не каждый. Прав или не прав был поэт, считавший, что бег непокорного славянского коня не нравится "киргизу", да и "немцу не по сердцу"- это не предмет дискуссии, но сам поворот беседы может побудить читателя не только перечитать стихотворение, которое казалось ему таким знакомым, но и трилогию о царе Борисе и другие произведения автора.

Оба рассмотренных выше приема - **эффект цитаты** и **эффект использования элемента книги** - имеют большие дидактические возможности: библиотекарь может использовать не только текст, но и любые другие элементы книги — перевод, комментарии, иллюстрации и т.д. Конечно, эти приемы требуют от библиотекаря хорошего знания литературы, широкой эрудиции и ассоциативного мышления.

Эффект египетских жрецов. Если библиотекарь хочет, чтобы читатель обязательно прочел ту или иную книгу, он может использовать следующий прием-игру.

Читателю сообщают, что в книге или журнале он найдет то, что ему необходимо. Это "то" обязательно конкретизируется. Им может быть:

- отличающаяся от традиционной трактовка политических событий,
- определенных аспектов биографии исторических деятелей,
- определенный кулинарный рецепт,
- способ изготовления какого-либо предмета,
- ответ на задачу, стоящую перед читателем и т.д., т.е. то, что, по мнению

библиотекаря, заинтересует читателя в данный момент. (Естественно, библиотекарь должен быть уверен, что содержание всей книги представит интерес для посетителя библиотеки.)

Главное условие приема-игры - сведения следует искать в книге, они спрятаны глубоко внутри произведения, как сокровища египетских пирамид. Читатель *должен* найти то, что он ищет, там, где обещал библиотекарь. Этот прием предполагает большую предварительную поисковую работу по адресному подбору нужных текстов, т.е. при библиотечном просмотре или чтении "для себя" библиотекарь должен помнить хобби, запросы определенного круга интересующих его читателей.

Эффект моды. Выясняя воздействие моды на восприятие и оценку художественных произведений, формирование читающей личности, библиотекарь получает возможность использовать позитивные и негативные стороны этого явления. Делая это библиотекарь преследует цель использования этого метода как эффективного средства для рекомендации других, немодных, но заслуживающих внимания книг.

В этой связи было бы уместным привести интересное высказывание, принадлежащие отечественному библиотековеду А.А. Покровскому. Он предлагал изучать причины успеха модных книг. Актуально звучат его упреки библиотекарям за то, что они не дают себе труда разобраться, в чем заключается причина популярности такого рода литературы, а "гордые своей культурностью и идейностью... смешивают в одну облитую презрением кучу и Пинкертона, и Рокамболя, и Шерлока Холмса...". Заслуживает внимания также предложение А.А. Покровского использовать *эффект моды* как прием индивидуального библиотечного обслуживания. Во-первых, рекомендовать из числа модных романов "менее плохие". Во-вторых, использовать ставшие модными книги как приманку, чтобы завоевать доверие читателя, повысить в его глазах престиж библиотеки. В-третьих, (что в рассматриваемой связи особенно важно) выявлять те особенности модных книг, которые сделали их наиболее популярными среди читателей; последнее дает библиотекарям возможность выбирать из хороших, но малоизвестных книг такие, которые бы обладали этими качествами.

Библиотековедами и социологами (Л.Гудков, Б.Дубин, В.Стельмах, С.Шведов) достаточно хорошо изучено это явление, разработаны и некоторые методические приемы использования этого феномена с целью индивидуальной рекомендации книг для чтения. Они, вслед за Покровским, предлагают библиотекарям рассматривать книги-приманки как средство постепенного перевода читателей с книги, которая им нравится, к более серьезному чтению.

Эффект отрицательной рецензии как прием, помогающий заинтересовать читателя книгой, которую критикует рецензент. По-другому этот прием можно еще назвать *эффектом бумеранга*, если рецензия не пишется специально для того, чтобы заинтересовать книгой читателя.

В прошлые годы, как правило, любая отрицательная рецензия, написанная для того, чтобы вскрыть недостатки книги, лишь привлекала внимание к ней: «раз ругают, значит, книга стоящая». Характерен всем известный пример повышенного интереса к роману В. Пикуля "У последней черты" (печатается сегодня под названием "Нечистая сила") после его отрицательной оценки, данной М. Суловым.

Трудно сказать, был ли эффект бумеранга у отрицательной рецензии на роман Б.Окуджавы "Путешествие дилетантов", когда автор ее путем искусного цитирования пытался изобразить романтическое повествование как эротико-порнографическое чтиво, но можно уверенно говорить о том, что рецензия В. Бушина не оказала планируемого

воздействия на читателей творчества Б. Окуджавы.

Следующая группа эффектов рассчитана на привлечение внимания читателей к художественным особенностям произведений, к умению видеть в них недостатки, более критически относиться к малохудожественным книгам.

Эффект продления книги. Последнее десятилетие подарило читателям издательский бум интереса к продолжениям популярных произведений. До сих пор принято было считать, что потребность встречи с персонажами любимых книг объясняется тягой к повторности впечатлений, характерной для детей; в подростковом возрасте она уже угасает и может интерпретироваться как признак незрелости. Однако в библиотеках всегда встречались читатели, которым трудно было расстаться с полюбившимися персонажами. Из бесед с некоторыми из них можно заключить: читатели отдавали себе отчет в том, что продолжения редко удавались даже тогда, когда бесспорно талантливые писатели пытались (по просьбе читателей) вернуться к судьбе своих героев. Достаточно вспомнить известные с детства бесчисленные продолжения «Волшебника изумрудного города» А.Волкова, вторую - четвертую книги о Карлсоне А.Линдгрэн, «Комманданта снежной крепости» и «Клятву Тимура» А.Гайдара, «Прерванную дружбу» и «Сними обувь твою» Э.-Л.Войнич. Даже у ребенка, если он вдумчивый читатель, радостное ожидание повторной встречи с любимым героем в таких случаях обернется чувством разочарования. Однако сейчас стремление писать продолжения великих и совсем не великих произведений стало настолько типичным явлением, что требуется его специальный анализ.

В практике современных муниципальных библиотек фиксируется спрос читателей на продолжения полюбившихся им произведений. По времени этот феномен совпал с повышенным интересом читателей (вернее, читательниц) к двум романам: «Поющие в терновнике» К.Маккалоу и «Унесенные ветром» М.Митчелл. В начале 1990-х годов появился десяток книг, так или иначе продолжающих судьбу героинь. Для библиотекаря, как показывает практика, это важный источник активизации читательской деятельности. «Жанр продолжений», если его можно так назвать, весьма продуктивен как элемент индивидуальной беседы с читателями. В такой беседе для библиотекаря это путь «шоковой терапии», как назвал его один читатель. Если уж самим писателям чаще всего не удавались «продолжения» (не надо только путать их с заранее задуманным писателем повествованием, растянутым во времени), то творчество ремесленников иначе как графоманией не назовешь. Так, например, человек любит роман А.С.Пушкина «Евгений Онегин», восхищается его героями, читает и перечитывает его... Вдруг читатель узнает, что не все «остановилось» на том, что написал А.С.Пушкин. Оказывается, поэт А.Чернов написал продолжение романа. 50 лет спустя опус А.Чернова вызвал критическую статью. « Считаю, что его долг перед русской литературой не до конца выполнен, - усмехается рецензент, - Чернов должен нам подарить и XI, и XII, и последующие главы «Евгения Онегина». Назвался груздем - полезай в кузов. Как можно думать, что Пушкин закончил бы дело на X главе, проживи он еще лет тридцать или сорок!».

Другой случай применения эффекта продления книги - беседа с любителем романов И.Ильфа и Е.Петрова «Двенадцать стульев» и «Золотой телёнок». Библиотекарь может задать ему вопрос: Не хотите ли узнать, как с помощью Б.Леонтьева Остап-Сулейман-Берта Мария Ибрагимович Бендер бей все же добрался до Рио-де-Жанейро? Роман Б.Леонтьева «Триумф великого комбинатора» помог Остапу Бендеру осуществить свою мечту...». Если бы это была обычная книга, то о ней можно было бы сказать, что отечественную юмористику пополнило еще одно издание. Чувствуется, что Б.Леонтьев неплохо изучил детали советского общественного бытия начала 1930-х годов и не без успеха пытался освоить стиль авторов «Двенадцати стульев» и «Золотого телёнка». Но то ли не до конца изучил и освоил, то ли решил показать и собственное «я», только тонкий, иронично-саркастический стиль оригинала в его книге вдруг сменяется вульгарно-грубоватым. Нужно быть отчаянно смелым человеком, чтобы отважиться на продолжение «Золотого теленка», но одной смелости для такого предприятия все же недостаточно.

Библиотекарь, наверное, присоединится к мнению: судить книги-продолжения

«Евгения Онегина», «Двенадцати стульев» и «Золотого телёнка» будут по самым строгим критериям. Большинство читателей также, как и библиотекарь, скорее всего, испытают чувство досады, столкнувшись с подобными «продолжениями», с книгами, подобными «Скарлетт» А.Риплей. Естественно, чем значительнее оригинал, тем более строго будут судить «продолжение». Но, может быть, целесообразно использовать эффект продления для того, чтобы читатель, досадуя и негодуя, испытал желание, оторгнув подделку, вернуться к подлиннику, к полноценной художественной прозе и поэзии.

Помимо использования этого феномена в индивидуальной беседе, предлагаем собрать вместе аудиторию любителей продолжений, которых оскорбляет любое вмешательство в чужие тексты, и предоставить им возможность высказать разные точки зрения по данному вопросу.

Эффект Бартлета. Назван по имени политолога Ф.Бартлета, его употреблявшего. Подобно тому, как в медицине ослабленный вирус какой-то болезни помогает бороться с нею, так и в сфере пропаганды ослабленный вирус чужих идей помогает противостоять им. Суть приема в следующем. Предположим, пользователь библиотеки заинтересовался какой-то конкретной теорией, или концепцией, или взглядами, которые, с точки зрения библиотекаря, не могут принести ему пользу. В этом случае, прежде чем читатель приступит к ее изучению, необходимо дать ему возможность предварительно познакомиться с работами, в которых присутствует объективный анализ и аргументированная критика заинтересовавшего его вопроса. Такой «ослабленный вирус» часто содержится в сатирических произведениях.

В настоящее время по желанию библиотекаря эффект Бартлета может быть использован в борьбе с наблюдающимся у части молодежи увлечением националистическими теориями, неоязычеством, «русским фэнтези». Теоретики и практики библиотечного дела считают, что одно из лучших противоядий в борьбе с опасными увлечениями - сатира, высмеивающая суть явления; например, одним из типичных приемов советской пропаганды был такой: с целью антирелигиозного воспитания религиозным людям рекомендовать «Библию для верующих и неверующих» Е.Ярославского, антиклерикальные басни Д. Бедного и пр. Нам кажется, однако, что задуманный результат может быть достигнут только в том случае, если увлечение не проникло столь глубоко, что сделало человека фанатом идеи. З.Фрейд в работе «Остроумие и его отношение к бессознательному» убедительно доказал: не смешно, когда осмеивается то, к чему мы относимся серьезно. «В обществе преданных друзей моего противника, - пишет он, - самая остроумная брань, которую я могу привести против него, является не остроумием, а бранью и вызывает у слушателей гнев, а не удовольствие». Поэтому остроумное, талантливое с точки зрения библиотекаря сатирическое произведение вместо ожидаемой реакции (эффекта Бартлета) может вызвать у читателя чувство обиды за вмешательство в его внутренний мир, за непрошеное руководство чтением.

В консультации раскрыты некоторые эффекты, применяемые в библиотечной практике. Это далеко не полный перечень изученных, систематизированных приемов воздействия на читательский выбор. Очевидно, что в практике каждого библиотечного работника есть свои «секреты» общения с читателями и рекомендации литературы. Нам будет интересен любой практический опыт в этой области.

Просим вас выполнить контрольное задание. Попробуйте составить паспорт одного из **тактических рекомендательных эффектов**, который вы с успехом применяли или собираетесь применять в практической работе. Для этого можно использовать такую схему:

1. Наименование приема (если известен автор, разработчик приема, укажите его).
2. Суть приема.
3. Цель приема.
4. Теоретическая база приема.
5. Психологические механизмы приема.
6. Примеры использования.

7. Источники.

(Ваш интересный опыт просим высылать на адрес методического отдела ДГПБ)

Список литературы:

- Асмус В.** Чтение как труд и искусство / Асмус В. // Вопр. лит.- 1961.- N 2.- С.25-27.
- Бажов Н.М.** Факторы, определяющие установку на выбор книги / Бажов Н.М. // Науч. конф., посвящ. проблемам психологии чтения и читателя: Краткие тез.докл.- Л., 1971.- С.14-15
- Беляева Л.И.** Мотивы чтения и критерии оценок произведений художественной литературы у разных категорий читателей /Л.И.Беляева // Художественное восприятие: Сб.- Л.: Наука. Ленингр. отд-ние, 1971.- С.162-176.
- Библиотека. Чтение. Читатель.: Сб. статей: Вып.4 / Тюменская обл. науч.б-ка.- Тюмень, 1996.- 82с.
- Библиотечное обслуживание в изменившейся системе экономических отношений: Сб. науч. тр./ ГПНТБ СО РАН.- Новосибирск, 1995.- 151с.
- Вальдгард С.Л.** Очерки психологии чтения / Вальдгард С.Л.- М.;Л., 1931.-112с.
- Дрешер Ю.Н.** Книга как инструмент библиотерапии: Учеб. пособие / Дрешер Ю.Н.- Казань: Изд-во Казан. ун-та, 2001.- 184 с.
- Никифорова О.И.** Психологические вопросы восприятия художественной литературы / Никифорова О.И.- М.: Книга, 1972.-152с.
- Поварнин С.И.** Как читать книги /С.И.Поварнин .-М.: Память, 1994.- 41с.
- Руководство** чтением в библиотеке: Учеб. пособие./ Ленингр. ин-т культуры.- Л., 1987.- 66 с.
- Руководство** чтением детей и юношества в библиотеке / Под. Ред. Т.Д.Полозовой.- М.: Изд-во МГИК, 1992.- 231 с.
- Шапошникова А.Е.** История чтения и читателя в России (IX-XX вв.): Учеб.-справ. пособие.- М.: Либерия, 2001.-80с.

СПЕЦИФИКА ОБЩЕНИЯ С "ТРУДНЫМИ" ЧИТАТЕЛЯМИ

Труфанова О.В.,
главный библиотекарь НМО ДГПБ

Современный библиотекарь располагает широким спектром новых технологий, владеет навыками работы на компьютере, знает новые методы и формы массовой работы, но по-прежнему самым интересным и самым трудным остаётся индивидуальная работа с читателем. Не каждому библиотекарю такая работа приносит удовлетворение, а причин к этому может быть множество. Главная из которых - не знание основных специфических особенностей человеческой психики. Это создаёт определенные трудности в общении между библиотекарем и читателем. Знание поведения читателя, предвидение его реакции на те или иные слова и рекомендации библиотекаря позволяют избежать конфликта, наладить взаимопонимание.

Сейчас принято считать, что основную роль в сглаживании черт играет воспитание, а также условия жизни. Однако преобладание того или иного типа мышления остаётся, и поэтому художественный и мыслительный типы личности одно и то же явление воспринимают по-разному. Свидетельство тому - яростные и абсолютно бесперспективные споры на тему: "Какая книга лучше".

Расстановка акцентов во вкусах, часто проявляется в чтении, в отношении к конкретным книгам и обязательно в процессе беседы, в умении или неумении выслушивать собеседника. Психологи выделяют несколько типов личностей, а библиотерапевты обосновывают их отношение к книге.

Демонстративные личности. Основной их особенностью является манерность, *истероидность* (особый склад личности, которому присущи склонность к фантазиям, стремление привлекать к себе внимание, не устойчивость настроения.), *эгоцентричность* (сосредоточенность на своем индивидуальном «я»). Сущность данной личности заключается в аномальной способности к **вытеснению**. Этот процесс протекает по известной схеме: "Я сделал это - говорит мне память. Я не мог этого сделать - говорит мне гордость, остающаяся в этом споре неумолимой. И вот приходит момент, когда память наконец отступает". Преувеличенное чувство самоуважения соединяется со стремлением выделиться, быть в центре внимания, жаждой признания и видимых знаков уважения. Эти чувства способны привести читателя к фантазиям и даже лжи, тем более непонятным библиотекаря, так как - для них нет никаких видимых оснований.

Такому читателю труднее всего признаться в том, что он что-либо не прочёл, за чем-то не уследил, что-то пропустил, в беседе с библиотекарем дал не ту оценку книге, которой придерживается значимый для него круг лиц. Ему кажется, что это наносит непоправимый урон его, читателя, репутации. Отсюда кажущаяся неустойчивость интересов. Стыдно признаться в том, что твои вкусы «устарели», надо, чтобы за тобой признавали умение "держать руку на пульсе времени". Постоянная потребность быть знатоком во всех вопросах, в первую очередь в тех, что привлекают всеобщее внимание, делают такого читателя в разговоре напряженным и неискренним. Его постоянное стремление подчеркнуть свою элитарность утомляет библиотекаря, а поймать читателя этого типа на лжи не составит труда. Но не делайте этого! Вы нанесете травму, совершенно несоизмеримую с "виной" читателя. Если вы выбрали индивидуальную беседу как способ общения с читателем, задумайтесь над тем, каковы его вкусы реальные, а не декларируемые. Если ваши вкусы совпадают, вам всегда будет интересно общаться, это достаточно глубокие и эрудированные люди. Если читатель будет вам доверять, посещение библиотеки превратится для него в праздник. Если ваши вкусы не совпадают, не пытайтесь притворяться: вас, скорее всего, разоблачат.

Такому читателю следует рекомендовать новинки, вполне уместна банальная

фраза: "Ваше мнение об этой книге будет чрезвычайно интересным". Не исключено, что желание понравиться или изменить мнение о себе в лучшую сторону заставит читателя дать четкие и достаточно адекватные сведения о содержании книги. Нельзя не учитывать профиль и уровень образования, но можно рекомендовать литературу достаточно сложную, "на опережение". Такой подход диктуется и уважением к личности, и верой в возможности самообразования. Нельзя проявлять в беседе таким читателем собственное превосходство, выдавать раздражения, вызванного утомительным и назойливым подчеркиванием своей эрудиции и хорошего вкуса! Учитывайте *истероидную* направленность стоящего перед вами читателя и любым путем избегайте конфликта. Помните: таким читателям свойственна повышенная импульсивность, склонность к неадекватно резкой реакции, гневливость.

Аффективно-экзальтированный тип личности. Внешние проявления эмоций у читателя этого типа часто неотличимы от демонстративного, но это только внешнее сходство. Такого называют "человеком тревоги и счастья". Аффективно-экзальтированный читатель легко приходит в восторг от радостных событий: новая публикация любимого писателя, удачно сформулированная мысль и пр. Библиотекаря могут показаться неприятными восторженные восклицания в ответ на суховатую рекомендацию прочесть то или иное произведение, но это нормальная для данного типа личности реакция, соответствующая предвкушению встречи с интересной книгой. Столь же преувеличенными кажутся проявления отрицательных эмоций по поводу, например, неуважительного отзыва о книге, достойной, по мнению читателя, уважения, который он две недели тому назад случайно услышал в средствах массовой информации. Следует помнить, что в данном случае преувеличенные эмоции сопровождают всегда искренние чувства. Конфликт возникает значительно реже, всплеск эмоций имеет другой характер, недоразумение легко погасить.

Эмотивный тип. Люди этого типа характеризуются как *чувствительные и впечатлительные, сердобольные и слезливые*. Считается, что они отличаются особой чувствительностью и глубиной переживаний в на уровне тонких эмоций, в сфере духовной жизни. Для такого типа личности не обязательно свойственны экзальтация или демонстрация своих переживаний по поводу прочитанного. Не ясно, любят ли подобные читатели мелодраму или, наоборот, предпочитают избегать "жалостных" книг. Это может проявиться только после неоднократных бесед с читателями.

Гипертимический тип. Основной особенностью этого типа личности является *повышенный фон настроения в сочетании с жаждой деятельности, оптимизмом*, это так называемый "*сверхбойкий читатель*". Постоянное стремление к лидерству, большая общительность сочетаются с неустойчивостью интересов. Охотно предлагает библиотекаря свои услуги для активного участия в организации массовых мероприятий. Сложности могут возникнуть, когда такой читатель охладает к теме и начинает избегать контактов. Воспринимать ситуацию всерьез, стараться заставить его выполнить взятые на себя обязательства, а тем более обижаться на то, что человек ненадежен, не имеет смысла. Вслед за вашим замечанием последует бурная, неприятная реакция. Единственное утешение - быстрая отходчивость *гипертимика*. К следующему посещению библиотеки он уже ничего не будет помнить о скандале, но вы-то, может статься, далеко не так забывчивы? В индивидуальном общении *гипертимик* предпочитает говорить, а не слушать. Вспышка раздражения у читателей провоцируется стремлением подавить их активность и притязания на лидерство. Он не терпит замечаний, которые, с его точки зрения, ставят под сомнение его литературный вкус, задевают «честь» любимого писателя, жанра. Именно читателям - гипертимикам принадлежит знаменитая фраза: "Я люблю детективы, но *только хорошие*". Для библиотекаря *интроверта* (самоуглубленная личность, направленная на внутренний мир мыслей, переживаний и т.п.) встреча с читателем - гипертимиком утомительна до предела. Будьте терпеливы, просто стремитесь сводить контакт до минимума, отсылая читателя к каталогам и библиографии, сопровождая такой совет лестным для читателя утверждением: «вы не сомневайтесь, что он (читатель) самостоятельно справится с любыми трудностями, выберет сам все, что ему

нужно».

Дистимический тип. Дистимическая личность в противоположность гипертимической характеризуется снижением основного фона настроения, пессимизмом; это "вечно серьезный" читатель, замкнутый, угрюмый человек. Скорее всего, он будет избегать контакта с библиотекарем, рекомендательных бесед, бесед о прочитанном. По крайней мере, не пойдет на такой контакт при первом посещении. Однако не исключено, что, привыкнув к одному и тому же библиотекарю, он раскроется с неожиданной стороны. Отсутствие выраженных положительных эмоций в ответ на приветливый тон и предложение помочь в выборе книги не говорит о том, что читателю такое предложение неприятно.

Циклотимический тип. Для циклотимика характерна склонность к циклической смене настроения: читатель ведет себя то как гипертимик, то как дистимик. Периоды длятся от одного дня до нескольких недель. Спад настроения очевиден — вялость, раздражительность запечатлены в чертах лица. Тут уж ничего не остается, как вести себя соответственно настроению читателя. Как правило такой тип встречается в подростковой среде. В таком возрасте любое замечание может быть расценено как ущемление самолюбия, как лишнее доказательство собственной неполноценности и неприязненного отношения окружающих. Приветливые слова, дружелюбные советы могут быть расценены как насмешка. В таких случаях следует неадекватная реакция. Скорее всего, тактика библиотекаря должна быть такова: избегать любых бесед с циклотимиком, находящимся в дистимической фазе, работать в системе "запрос — ответ", делать вид, что ничего не произошло, ни о чем не расспрашивать. С возрастом самооценка у лиц с циклоидным типом личности стабилизируется, самокритично воспринимая свои "хорошие" и "плохие" периоды, они более адекватно реагируют и на поведение окружающих. Возможность конфликта существенно снижается.

Лабильный тип личности. Его следует отличать от циклотимиков. Крайняя изменчивость настроения слишком часто провоцируется ничтожными, просто незаметными для библиотекаря причинами. Если смена настроения у циклотимика совершенно не зависит от внешних обстоятельств, то здесь картина противоположная. А от господствующего в данный момент настроения зависит все: самочувствие, работоспособность и, что важно для библиотекаря, — общительность. Следует помнить, что библиотекарь сам может явиться причиной смены настроения у читателя с лабильным типом личности. Тем, от кого читатель видит внимание и заботу, стремление помочь, выбрать книги в соответствии с его интересами, он искренне благодарен, и вы можете рассчитывать на помощь в любой ситуации. Но своеобразная интуиция позволяет таким людям чувствовать, каково истинное отношение окружающих, быстро распознавать симпатию и антипатию, безразличие, расположение или неприязнь. Библиотекарь должен также помнить, что, несколько раз побеседовав с таким читателем, он "приручит" его к себе. Читатель будет ожидать такого отношения и впредь — тяжело переживать невнимательность и расценивать объективную ссылку на занятость как отказ от контактов, спровоцированный им, читателем. Он еще долго будет переживать, анализируя свое поведение в поисках совершенной ошибки. И делать это он будет молча, всякого рода эксцессов, выяснения отношений такой читатель будет избегать.

Тревожно-боязливый тип. Существенной особенностью этого типа личности является склонность к страхам, боязливость, настороженность, неуверенность, робость. Главные черты — большая впечатлительность и чувство собственной неполноценности. В себе видят много недостатков и вследствие этого, робки и застенчивы. Обратиться с любой просьбой к библиотекарю для такого читателя — неразрешимая проблема. С незнакомыми людьми трудны даже формальные контакты. Чудовищной кажется для них ситуация, когда они становятся объектом недоброжелательного внимания со стороны окружающих или несправедливого обвинения (задержал книгу свыше оговоренного срока, книга испачкана, вырваны страницы). Считают, что лучше совсем ничего не отвечать, чем оправдываться, — все равно не поверят. Однако с теми, к кому привыкли, бывают достаточно общительны.

Психастеническому типу личности свойственны повышенная тревожность, мнительность, склонность к сомнениям. Эти читатели склонны "семь раз отмерить", прежде чем "один раз отрезать". Они напрашиваются на советы в области чтения, выбора книги, но последовать совету, принять какое-либо окончательное решение им трудно. Они будут переспрашивать, вновь и вновь уточнять полученные рекомендации, что для занятого библиотекаря, естественно, утомительно. Для них же, характерно подробное повествование о том, как в соответствии с рекомендацией библиотекаря, они прочли книгу (или не прочли и почему), насколько рекомендация была адекватной и т. д. Данный тип часто встречается у людей которые воспитывались в условиях повышенной моральной ответственности, излишней боязни не оправдать надежд родителей и педагогов, или не выполнить взятых на себя обязанностей. Обычно это люди с мыслительным типом высшей нервной деятельности, однако используя их помощь в библиотеке лучше не рассчитывать на четкое и мгновенное выполнение обещанного. Сами они предпочтут техническую работу, исключая общение.

Педантичный тип личности. В некотором смысле противоположен демонстративному. Лица этого типа отличаются *склонностью к чрезмерной аккуратности, формализму, сомнениям.* Человек с таким характером нередко бывает эгоцентриком. Если в данный момент его что-то раздражает, он наверняка постарается найти "козла отпущения", на которого обрушит ряд упреков: почему в библиотеке нет нужных для читателя книг, почему в ней так много книг никому не нужных, почему на книжных выставках рекомендуется та литература, а не эта. И во всем будет виноват библиотекарь, который имел несчастье попасться под руку читателю-педанту. Вступать в полемику, объяснять что-либо объективными обстоятельствами бесполезно: вам тут же предложат несколько вариантов советов, следуя которым вы разрешите все свои трудности. Если вы будете упорствовать, попытаетесь привести какие-то свои аргументы, конфликт неизбежен. Терпение, только терпение - читатель успокоится, и вдруг окажется, что он может оказать библиотеке существенную помощь, как минимум станет реальным и очень полезным защитником ее интересов. Только будьте осторожны: все отношения с теми, кто, как кажется вам и читателю, нарушает права библиотеки, будут испорчены непоправимо. Педант сумеет все довести до логического конца, постоянно расширяя поле деятельности и продвигаясь вверх в поисках реальных нарушителей ваших интересов и «врагов» библиотечного дела в масштабах страны.

Конформный тип. Наиболее легкий для общения тип среди личностей. Заранее со всем согласен - с любой рекомендацией, любым советом. Если вы любитель делать замечания, это как раз подходящий объект. Вас внимательно выслушают, заверят в желании исправиться, никогда более не нарушать распорядок. Все это будет сделано в доброжелательной форме, и не исключено, что читатель действительно постарается избегать действий, вызывающих ваше раздражение. Он честно будет стараться прочесть все, что вы ему посоветовали, считать своим долгом поделиться своими впечатлениями о прочитанном, поблагодарит за оказанную ему помощь. Будьте милосердны, не советуйте бедняге книги, которые ему трудны и неинтересны. Идя вам навстречу, он обязательно постарается их прочесть. Не ставьте эксперимент, пытайтесь узнать мнение такого читателя о той или иной книге, о проблеме, которой посвящена публикация. Читатель может быть более чем подкованным в том вопросе, которому посвящена книга, но очень трудно будет отличить объективную информацию от того, что по мнению конформной личности, вы желаете от него услышать. Конформность, у такого читателя, сочетается с поразительной не критичностью, истиной считается все, что считаете верным вы.

Описанные типы личностей редко встречаются в чистом виде, чаще всего приходится встречаться с людьми несхожего темперамента, каждому типу присущи свои типы общения. Не учитывая эти обстоятельства, можно спровоцировать конфликт. Есть добрый совет: не начинайте поиск причин возникающих трудностей вне себя. Только поняв самого себя, можно оценивать и окружающих людей, их поведение, ставить перед собой и другими реальными целями, решать задачи, которые не окажутся непосильными для

вас и окружающих.

Список литературы

Айзенберг А.Я. Самообразование: история и современные проблемы: Учеб. пособие для вузов.- М.: Высш.шк.,1986.-128 с.

Библиотекарь и читатель: проблемы общения: Метод. пособие.- СПб.: Рос. нац. б-ка, 1993.- 130с.

Бочалдин Б.Н. Библиотекарь: Испытание этикой // Библиотековедение.- 1998.-N 6.- С.40-51

Гуров П.И. Психология и библиотечная работа (постановке вопроса об изучении читателя и книжном влиянии).- Вологда: Северный печатник, 1025.- 35 с.

Дворкина М.Я. К вам пришел читатель // Библиотекарь.- 1988.- N 1.- С.42-43

Менделевич В.Д. Клиническая и медицинская психология: Практ. руководство.- М.:» МЕДпресс», 1999.- 592с.

Психические состояния / Сост. и общая редакция Л.В. Куликова.- СПб.: Изд-во « Питер»,2000.- 512с. (Сер. « Хрестоматия по психологии»).

Психология и педагогика:Учеб. пособие для вузов / Сост.и ответ. Ред. А.А.Радугин; Науч.ред.Е.А. Кротов.- М.: Центр, 199.-256 с.

Симонов Б.А. Зарубежное библиотековедение об обслуживании лиц с психическими отклонениями // Библиотековедение.-1996.- N2.-С.77-79

Стефановская Т.А. Технологии обучения педагогике в вузе: Метод. пособие.- 2-е изд.- М.: Изд-во « Совершенство»,2000.- 272с.

Чирва А. Книга и культура личности.- М.:Знание,1983.-64с.- (новое в жизни, науке, технике. Сер.» Молодежная»;N9)

Стандарты системы СИБИД – инструмент регулирования и улучшения качества библиотечно-библиографических процессов

Баитова О.В.,

гл. библиограф

информационно-библиографического отдела ДГПБ

Стандартизация – деятельность по установлению и применению единых норм, правил, требований и характеристик к различным объектам библиотечного дела в целях обеспечения взаимозаменяемости, технической и информационной совместимости качества продукции и услуг библиотек, библиотечного обслуживания, единства измерений, экономии всех видов ресурсов.

Основы деятельности по стандартизации закреплены в Законах РФ: «**О стандартизации**» от 10 июня 1993 N 5154-1 (с изм. и доп. от 27.12.95 г., 30.12.2001 г., 25.07.2002 г., 10.01.2003 г.); «**О сертификации продукции и услуг**» от 10 июня 1993 г. N 5151-1 (с изм. и доп. от 27.12.95 г.; 02.03, 31.07.1998 г., 25.07.2002 г., 10.01.2003 г.); «**Об обеспечении единства измерений**» от 27.04.1993 г. N 4871-1 (с изм. и доп. от 10.01.2003 г.).

Основными целями стандартизации в области библиотечного дела и библиографии являются:

- обеспечение качества продукции и услуг, оказываемых библиотеками, их конкурентоспособности;
- повышение эффективности библиотечно-информационного обслуживания;
- совершенствование библиотечно-информационных процессов;
- формирование эффективного механизма управления библиотечным делом;
- развитие национального и международного информационного сотрудничества.

Потребность в библиотечных стандартах появилась уже в конце XIX века.

Именно в этот период многими специалистами библиотечного дела осознается необходимость в установлении единой нормы на отдельные виды библиотечной техники. Библиотекарь Румянцевского музея Я. Г. Квасков в качестве эталона (стандарта) для печатной карточки предложил формат 13,5 см x 10 см, который был тогда принят для каталогов библиотек Румянцевского музея, Московского университета и некоторых других крупных библиотек г. Москвы.

Процесс упорядочения библиотечной техники активно продолжился в начале XX века.

В 1924 году Главполитпросвет издал «Наглядное пособие по библиотечной технике». Это была первая государственная инструкция по унификации отдельных видов библиотечной техники на территории РСФСР.

С 1926 г. по 1932 г. вышли три выпуска «Общероссийской инструкции по описанию произведений печати», создавшие предпосылки для единообразия библиографического описания в масштабах страны.

Вопросы разработки библиотечных стандартов активно обсуждались в прессе, на совещаниях, об этом писали Б. С. Боднарский, Ю. В. Григорьев, М. А. Смушкова, но практически решить эту проблему в те годы не удалось.

В 20-е и 30-е годы XX века работы по стандартизации и унификации в области библиотечного дела и библиографии проводились и в ряде зарубежных стран. Например, в Германии в 1928 году был принят стандарт на библиографическую полосу. До Второй мировой войны были утверждены стандарты и в США, Голландии, Дании.

Начало стандартизации в области библиотечного дела и библиографии на международном уровне также относится к 30-м годам XX века. А в 1946 году создается Международная организация по стандартизации (ИСО), которая призвана содействовать

развитию стандартизации и связанных с нею областей в мировом масштабе для облегчения международного товарообмена и взаимопомощи, а также для расширения сотрудничества в области интеллектуальной, научной, технической и экономической деятельности. При ИСО образован технический комитет (ТК) 46 «Информация и документация», занимающийся стандартизацией в области библиотечного дела, документации, архивного дела, издательского дела, информационной деятельности.

Процесс разработки международных стандартов ИСО весьма сложен. Основа процесса – консенсус, т.е. не единогласие, а одобрение большинством комитета рекомендаций конкретного стандарта. Требуется 2/3 голосов членов-участников, чтобы Технический Комитет одобрил проект стандарта и его дальнейшую разработку.

Каждый стандарт ИСО – это годы совещаний, десятков или более проектов, компромиссы, переговоры. В среднем уходит 7 лет на то, чтобы разработать, одобрить и опубликовать стандарт. Каждый стандарт рассматривается каждые 5 лет для того, чтобы установить, подлежит ли он пересмотру, отмене или утверждению для использования на следующие 5 лет. Эта мера обеспечивает постоянное обновление стандартов.

В нашей стране планомерная деятельность по разработке стандартов в области библиотечного дела и библиографии началась после Всесоюзной конференции по каталогизации в 1965 году, на которой было принято предложение о стандартизации правил описаний произведений печати на базе свода «Единых правил описания произведений печати», охватывающих все виды печатной продукции.

Первые 15 стандартов были разработаны крупнейшими библиотеками и органами НТИ и утверждены Госстандартом в 1969-1970 гг.

Специалисты поняли необходимость обеспечения согласованного участия в стандартизации всех социальных институтов, занимающихся вопросами сбора, обработки, хранения и передачи информации.

Поэтому в мае 1976 года при Госстандарте СССР образована Межведомственная комиссия по стандартизации в области организации, методов и средств научной и технической информации, библиотечного дела и библиографии, редакционно-издательской работы.

В мае 1978 года Комиссией разработан основополагающий документ «Основные положения о стандартизации в области научно-технической информации, библиотечного дела и библиографии, редакционно-издательской работы», положивший начало созданию *Единой системы стандартов по информации, библиотечному делу и библиографии, издательскому делу (СИБИД)*.

«Основные положения о стандартизации в области научно-технической информации, библиотечного дела и библиографии, редакционно-издательской работы» определили:

- основные группы объектов стандартизации,
- принципы организации и планирования работ,
- головные и базовые организации в области стандартизации.

За системой СИБИД была закреплена группа Т62 в соответствии с классификатором государственных стандартов и регистрационный номер 7.

В настоящее время основополагающим в системе стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу является ГОСТ 7.55-99 «СИБИД. Основные положения», введен в действие с 01.01.2001 г. взамен ГОСТ 7.55-89.

Он устанавливает:

- назначение системы СИБИД;
- область распространения и состав;
- порядок координации и планирования работ по межгосударственной стандартизации.

Система СИБИД состоит из трех подсистем:

- научно-техническая информация,
- библиотечное дело и библиографическая деятельность,
- редакционно-издательское дело.

К основным объектам стандартизации системы СИБИД относят:

- термины и определения,
- представление документальных источников информации (их частей),
- информационно-библиотечную и редакционно-издательскую технологию,
- организационные аспекты деятельности органов НТИ, библиотек, издательств и издающих организаций.

Обозначение государственных стандартов системы СИБИД состоит из

- индекса (ГОСТ),
- цифры 7, определяющей систему,
- разделительной точки,
- регистрационного цифрового номера стандарта,
- тире,
- полного обозначения года.

Пример обозначения стандарта: ГОСТ 7.20-2000 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика».

ГОСТ 7.20-2000 «СИБИД. Библиотечная статистика»

Общее руководство работами по государственной стандартизации в рамках системы СИБИД осуществляет Госстандарт РФ.

Разрабатывает стандарты в соответствии с программой работ по стандартизации Технический Комитет по стандартизации 191 «Научно-техническая информация, библиотечное и издательское дело».

Руководят работами по стандартизации в рамках подсистем:

- научно-технической информации – Государственный комитет РФ по науке и технике,
- библиотечного дела и библиографии – Министерство культуры РФ,
- издательского дела – Государственный комитет РФ по делам издательств, полиграфии и книжной торговли.

Координацию работ по системе в целом осуществляет Всероссийский научно-исследовательский институт технологии и информации по стандартизации и качеству (ВНИИКИ).

Координацию, организационно-методическое и научно-техническое руководство работами осуществляют головные организации по стандартизации:

- в области научно-технической информации – ВНИТИ,
- в области библиотечного дела и библиографии – РГБ,
- в области издательского дела – РКП.

Разработка нормативно-технических документов системы СИБИД определяется программами работ, которые согласовываются и утверждаются.

Первая в СССР «Программа комплексной стандартизации в области информации, библиотечного и издательского дела (СИБИД) на 1980, 1981-1985 гг.» вошла составной частью в государственный план экономического и социального развития СССР на 1981-1985 гг. Она предусматривала разработку около 2000 нормативно-технических документов различных категорий (ГОСТ, ОСТ, СТ СЭВ).

Программой СИБИД на 1986-1990 гг. предусмотрена разработка 16 ГОСТов и 62 ОСТов.

Программа СИБИД на 1991-1995 гг. была продолжением работ по стандартизации. Задания по Программе были максимально увязаны с международными требованиями. В 1988-1990 гг. упразднены отраслевые стандарты (150), поэтому в Программу были включены государственные стандарты упраздненных отраслевых стандартов. Всего в программу было включено 37 стандартов.

В соответствии с Технической программой стандартизации технического комитета 191 на 1997-2000 гг. разработано и пересмотрено 17 межгосударственных стандартов. Подготовлены изменения к 2 ГОСТам и отменены 5 ГОСТов. Разработка и пересмотр стандартов проходили с учетом требований международных стандартов ИСО. Разработано 6 ГОСТов по новым темам.

Техническая программа технического комитета 191 на 2001-2005 гг. содержит разработки и пересмотр 30 межгосударственных стандартов, из них пересмотр 17 ГОСТов.

Основными нормативными документами по стандартизации являются *стандарты*, содержащие правила, общие характеристики объектов стандартизации, касающиеся определенных видов библиотечно-информационной деятельности.

Отличительные признаки стандарта:

- его положения имеют статус закона, т.е. обязательны для выполнения;
- стандарт исключает многовариантность решения одной и той же повторяющейся задачи, устанавливая один, наиболее оптимальный и качественный вариант ее решения;
- внедрение стандарта осуществляется в строго определенные сроки, которые указываются в стандарте.

В России в последнее время широкое распространение получили различные категории стандартов по библиотечному делу:

- международные стандарты – стандарты, принятые ИСО,
- межгосударственные стандарты – стандарты, принятые государствами, присоединившимися к Соглашению о проведении согласованной политики в области стандартизации, метрологии, сертификации и аккредитации в этих областях деятельности (Москва 13.03.92 г.) (с изм. и доп. от 03.11.1995 г., 20.06.2000 г.). Межгосударственные стандарты, при условии присоединении к ним России, применяются на территории РФ в качестве ГОСТов.

Государственный стандарт (ГОСТ) – национальный стандарт, принятый Госстандартом России. В России ГОСТы в соответствии с областью применения и распространения действуют в качестве нормативных документов, обязательных для всех хозяйствующих субъектов, в т.ч. и для библиотек.

В рамках системы СИБИД в настоящее время действует более 50 ГОСТов по библиотечному делу, библиографии и информации.

ГОСТы СИБИД делятся на:

- терминологические,
- стандарты, устанавливающие единые требования, предъявляемые к качеству продукции и услуг библиотеки (систематизация, предметизация, консервация и реставрация документов)
- технологические стандарты, унифицирующие различные библиотечно-информационные и издательские процессы

Основой СИБИД являются терминологические стандарты. Они унифицируют общие понятия и определения терминов, устанавливают норму их использования.

Стремление к упорядочению библиографической терминологии проявилось уже в 30-е годы XX века. В 1936 г. и 1959 г. предпринимались попытки создать постоянно действующие комиссии по разработке библиографической терминологии. Деятельность этих комиссий не привела к существенным результатам в тот период.

Интерес к терминологическим вопросам усилился в 70-е годы, что было следствием оживления теоретической работы. Теоретическая несогласованность затрудняла дискуссии, вносила путаницу, мешала точному восприятию смысла рассматриваемых понятий. В 70-80 гг. были разработаны и введены в действие терминологические стандарты: ГОСТ 16418-70 «Библиография. Термины и определения», ГОСТ 7.0-77 «Библиография. Термины и определения», ГОСТ 7.0-84 «Библиографическая деятельность. Основные термины и определения» и др.

С 7 января 2000 года введен в действие ГОСТ 7.0-99 «Информационно-библиотечная деятельность. Библиография. Термины и определения». ГОСТ 7.0-99 заменил прежде действовавшие: ГОСТ 7.0-84 «Библиографическая деятельность. Основные термины и определения», ГОСТ 7.26-80 «Библиотечное дело. Основные термины и определения», ГОСТ 7.27-80 «Научно-информационная деятельность. Основные термины и определения».

Требования настоящего стандарта согласованы с требованиями международного стандарта ИСО 5127-1-83 «Документация и информация. Словарь. Часть 1. Основные понятия».

Всего в данном ГОСТе содержится 166 терминов по информационной технологии и информационным ресурсам, включая библиотечное дело, библиографическую продукцию, ИПС и другие направления.

Термины, установленные настоящим стандартом, применяются в указанном значении во всех видах документации и литературы по информации и библиотечно-библиографической деятельности.

Стандарт решил проблему интеграции трех отдельно стандартизированных терминосистем.

В ГОСТе 7.0-99 термины сгруппированы в четырех основных разделах: «Основные понятия», «Информационная технология», «Информационные ресурсы. Информационно-поисковые системы», «Организация информационных систем и ресурсов».

Первый раздел «Основные понятия» содержит 41 термин. Он начинается терминами из семиотики и лингвистики (знак, символ, язык и др.). Далее идут термины, которые пришли из информатики (информация, коммуникация, система коммуникации, документная информация и др.). Здесь же дается определение термина **информационная инфраструктура**, под которой понимается совокупность информационных центров, банков данных и знаний, систем связи, обеспечивающих доступ потребителей к информационным ресурсам.

Ряд завершают термины из области библиографии. Здесь же определен термин **библиография** – информационная инфраструктура, обеспечивающая подготовку, распространение и использование библиографической информации. Этот термин вновь вернулся в число стандартизированных и отражает реальное место библиографии как информационной инфраструктуры современного общества.

Раздел «Информационные технологии» включает подразделы «Общие термины» и «Информационное обслуживание» и содержит 37 терминов. Актуальные термины раздела: **информационная технология** – совокупность методов, производственных процессов и программно-технологических средств, объединенных в технологический комплекс, обеспечивающий сбор, создание, хранение, накопление, обработку, поиск, вывод, копирование, передачу и распространение информации; **формат** – способ расположения и представления данных на носителе информации, **носитель информации (данных), аналитико-синтетическая переработка (АСП)**.

К «Информационному обслуживанию» отнесены 26 терминов. Это такие термины: **информационное обслуживание** – обеспечение потребителей необходимой информацией, осуществляемое информационными органами и службами путем предоставления информационных услуг, **библиографическое обслуживание** – обеспечение потребителей библиографической информацией, **справочно-библиографическое обслуживание (СБО)** – обслуживание в соответствии с запросами потребителей информации, связанное с предоставлением справок и других библиографических услуг, **библиографическое информирование** – систематическое обеспечение библиографической информацией абонента в соответствии с его долговременно действующим запросом, **информационно-библиографическое обеспечение** – совокупность информационно-библиографических ресурсов и услуг для удовлетворения долговременных потребностей в информации.

Здесь же рассмотрены термины, относящиеся к услугам: **библиотечная услуга, библиографическая услуга, библиографический поиск, библиографический запрос, библиографическая справка**.

В этом разделе мы находим смежные термины с дифференцированными определениями: **пользователь информационного учреждения** – любой субъект, который обращается в информационное учреждение и (или) получает его услуги; **абонент библиотеки** – физическое или юридическое лицо, зарегистрированное библиотекой как

ее постоянный пользователь; **читатель библиотеки** – лицо, пользующееся библиотекой на основании официальной записи в установленных документах.

Раздел «Информационные ресурсы. Информационные поисковые системы» (55 терминов) имеет подразделы «Общие термины», «Библиографическая продукция». В этом разделе стандартизированы термины: **информационные ресурсы** – совокупность данных, организованных для эффективного получения достоверной информации; **документные ресурсы** – вид информационных ресурсов, представляющий совокупность отдельных документов, массивов документов и информационных системах; **библиотечно-библиографические ресурсы** – информационный, материально-технический и кадровый потенциал, которым располагают библиотеки для осуществления своих функций.

Библиографическая продукция представлена 49 терминами. Стандартизированы: библиографическая ссылка, библиографическое пособие, библиографический указатель, библиографический список, библиографический обзор, библиографическая картотека, справочно-библиографический аппарат (СБА) – справочно-поисковый аппарат, включающий библиографические пособия (в ГОСТе 7.0-99 отсутствует термин «справочно-поисковый аппарат», нет отсылки к ГОСТу 7.73-96, где дано это определение), система библиотечных каталогов и картотек.

Последний раздел стандарта «Организация информационных систем и ресурсов» (33 термина) имеет два подраздела: «Общие термины» и «Библиотеки». В разделе рассмотрены термины: система научно-технической информации; **информационный менеджмент** – организационное управление работой предприятия фирмы или объединения, осуществляемое на основе комплексного использования всех видов информации, имеющихся как на самом предприятии, в фирме или объединении, так и за его пределами; **библиографический центр** – информационный центр, выполняющий функции по производству, сбору, переработке и распространению библиографической информации.

В части «Библиотеки» 24 термина: библиотечная система, библиотечная сеть, централизованная библиотечная система (ЦБС), центральная библиотека, библиотека-филиал, стационарная библиотеке, передвижная библиотека, библиотечный пункт и др.

Кроме 166 терминов в ГОСТе 7.0-99 стандартизировано 6 аббревиатур – АСП (аналитико-синтетическая переработка), НТИ (научно-техническая информация), НИД (научно-информационная деятельность), СБА (справочно-библиографический аппарат), СБО (справочно-библиографическое обслуживание), ЦБС (централизованная библиотечная система).

С января 1998 года введены в действие в качестве ГОСТов России 3 межгосударственных терминологических стандарта:

ГОСТ 7.73-96 «Поиск и распространение информации. Термины и определения»,

ГОСТ 7.74-96 «Информационно-поисковые языки. Термины и определения»,

ГОСТ 7.76-96 «Комплектование фонда документов. Библиографирование. Каталогизация. Термины и определения».

ГОСТ 7.73-96 устанавливает термины и определения в области поиска и распространения информации с помощью автоматизированных информационных систем. Стандарт состоит из 6 разделов и содержит 66 терминов, в том числе 49 новых.

В разделе «Основные понятия» дан термин **справочно-поисковый аппарат** – совокупность информационно-поисковых массивов, содержащих данные об адресах хранения в информационно-поисковой системе документов с определенными поисковыми образами документа.

В разделе «Базы данных» стандартизирован термин **база данных (БД)** с определением: набор данных, который достаточен для установленной цели и представлен на машинном носителе в виде, позволяющем осуществлять автоматизированную переработку содержащейся в нем информации. Кроме исходного термина определены: отсылочная, адресно-справочная, документальная, библиографическая, реферативная, фактографическая, полнотекстовая, гипертекстовая базы данных.

ГОСТ 7.76-96 «Комплектование фонда документов. Библиографирование. Каталогизация. Термины и определения» наиболее объемный. Он содержит 194 термина, из них – 154 новых. В разделе «Библиотечные каталоги» дано определение электронного каталога (ЭК) – машиночитаемый библиотечный каталог, работающий в реальном режиме времени и предоставленный в распоряжение читателей.

Приведенные в стандартах определения можно при необходимости изменять, вводя производные признаки, раскрывая значение используемых в них терминов, указывая объекты, входящие в определяемое понятие. Но при этом следует иметь в виду, что изменения не должны нарушать объем и содержание понятий, устанавливаемых определениями стандартов.

Все вышеперечисленные стандарты утверждены и должны быть внедрены в практику работы библиотек. Внедрение предполагает большой объем работы по пересмотру и приведению в соответствие со стандартизированной терминосистемой библиотечной документации: уставов, положений, технологических инструкций, памяток для читателей, наглядных и информационных материалов.

Следующая группа стандартов - ГОСТы, устанавливающие единые требования, предъявляемые к качеству продукции и услуг библиотеки:

ГОСТ 7.51-98 «Карточки для каталогов и картотек. Каталогизация в издании. Состав, структура данных и издательское оформление»,

ГОСТ 7.59-90 «Индексирование документов. Общие требования к систематизации и предметизации»,

ГОСТ 7.66-92 «Индексирование документов. Общие требования к координатному индексированию»;

ГОСТ 7.9-95 «Реферат и аннотация. Общие требования».

В группу **технологических стандартов**, унифицирующих различные библиотечно-информационные и издательские процессы входят:

ГОСТ 7.1-84 «Библиографическое описание документа. Общие требования и правила составления»,

ГОСТ 7.80-2000 «СИБИД. Библиографическая запись. Заголовок. Общие требования и правила составления»,

ГОСТ 7.12-93 «Библиографическая запись. Сокращение слов на русском языке. Общие требования и правила»,

ГОСТ 7.70-96 «Описание баз данных и машиночитаемых информационных массивов. Состав и обозначение характеристик»,

ГОСТ 7.16-79 «Библиографическое описание нотных изданий»,

ГОСТ 7.18-79 «Библиографическое описание картографических изданий»,

ГОСТ 7.43-81 «Библиографическое описание изоизданий»,

ГОСТ 7.40-82 «Библиографическое описание аудиовизуальных материалов».

ГОСТ 7.82-2001 «Библиографическое описание электронных ресурсов. Общие требования и правила составления»

ГОСТ 7.20-2000 «Библиотечная статистика» устанавливает единицы учета документов фондов библиотек и органов НТИ и единицы обслуживания пользователей библиотек и органов НТИ.

Разработанные РГБ научные основы стандартизации предусматривают регулярный социологический мониторинг эффективности использования действующих стандартов.

РГБ проводит опросы (анкетирование) библиотек на предмет наличия ГОСТов, их использования и соответствия современной практике. Проводятся обсуждения, дискуссии, круглые столы.

Головная организация в области информационного обеспечения – ВНИИКИ. ВНИИКИ издает библиографические указатели (4-томный кумулятивный указатель – «Государственные стандарты», ежемесячный информационный указатель «Государственные стандарты»), обзорные издания, сборники стандартов на CD-ROM. Специалистами ВНИИКИ создана БД «НОРМДОК» (база ГОСТов) на основе федерального фонда стандартов ([http:// www.vniiki.ru](http://www.vniiki.ru)).

Информацию о действующих стандартах системы СИБИБД и их полные тексты можно найти на Web-сайте НТЦ «Информрегистр» по следующему адресу: <http://www.inforeg.ru>.

О введенных в действие стандартах информируют также периодические издания: «Библиотека и закон», «Библиография», «Научные и технические библиотеки», «Научно-техническая информация», «Библиотекосведение», «Библиотека».

Список литературы:

Бахтурина Т. А. Завершение важного этапа стандартизации терминологии СИБИБД: (К введению ГОСТ 7.0-99) / Т. А. Бахтурина, Э. Р. Сукиасян // Науч. и техн. б-ки.-2001.-N 4.-С. 83-95.

Бахтурина Т. А. Новые терминологические стандарты / Т. А. Бахтурина, Э. Р. Сукиасян // Науч. и техн. б-ки.-1998.-N 6.-С. 3-12.

Бахтурина Т. А. Сокращение слов в библиографической записи на русском языке / Т. А. Бахтурина // Библиотека.-1995.-N 9.-С. 30-32.

Бахтурина Т. А. Стандартизация библиографического описания: стабильность или новые потрясения / Т. А. Бахтурина // Науч. и техн. б-ки.-1996.-N 4.-С. 47-60.

Бойкова О. Ф. Стандартизация как инструмент правового регулирования библиотечной деятельностью / О. Ф. Бойкова // Библиотека и закон: Справ.-Вып.2.-М., 2000.-С. 372-377.

Гришина Ф. Е. Состояние и перспективы развития стандартизации в области НТИ, библиотечного и издательского дела / Ф. Е. Гришина, О. А. Антошкова, О. И. Ефремова // НТИ. Сер. 1. Орг. и методика информационной работы.-2002.-N 1.-С. 22-24.

Шавыркина Н. Внося порядок в профессиональную сферу / Н. Шавыркина // Библиотека.-1998.-N 8.-С. 38-39.