

Каталоги карточный и электронный: общее и особенное. *Диалог профессионалов*

Предисловие соавтора

Письма бывают разные. Некоторые не требуют времени, ответ на них часто лежит на поверхности. Иногда приходится обращаться к первоисточникам или проводить библиографические разыскания. Но однажды я получил письмо, которое заставило задуматься о том, сколь серьезные специалисты – профессионалы *высочайшей пробы* – работают в наших библиотеках, как много видит практик, как хорошо он чувствует читателя.

Автор письма, о котором идет речь, – **В.М. Скоробогатов** – ведущий библиограф Центральной научной библиотеки Харьковского национального университета – одной из крупнейших библиотек Украины. Веб-сайт этой библиотеки посмотреть интересно, он оригинален и в структурном, и в содержательном отношении. Видно, что забота о читателе здесь на первом месте.

Обращаясь ко мне, Владимир Михайлович пишет: «Широкое внедрение инноваций обычно имеет ряд побочных эффектов. Иногда традиционные консультации и поиск информации подменяются новыми формами, основанными на использовании далеких от совершенства компьютерных технологий. Иной раз спешное внедрение инноваций размывает границы библиотечной специфики; разрушается принцип специализации. Страдает прежде всего читатель».

Мне сразу понравился изложенный в письме подход к анализу проблемы: в конечном итоге не технология и техника, а психология читателей определяет формирование новой культуры библиотечного обслуживания. «К сожалению, – пишет В.М. Скоробогатов, – эта культура во многом приобретает не творческий, а потребительский характер. Утверждения, что всё это происходит под воздействием технократизма, компьютеризации и рынка, верны только отчасти. Многое зависит от людей, ведущих учебный процесс, занимающихся научными исследованиями и обслуживающих библиотечные процессы. Мне бы хотелось поделиться рядом своих наблюдений и соображений по этому поводу. Возможно, Ваш профессиональный опыт поможет оценить проблему с какой-то иной стороны. Поэтому я очень надеюсь на ответ».

В письме подробно рассматривались пять «соображений», при этом каждое имело в основе то или иное наблюдение. Библиотекарь-практик заметил многое из того, что упускают не только теоретики, но и разработчики различных автоматизированных библиотечно-информационных систем.

Можно было бы просто ответить автору письма, но мне показалось целесообразным опубликовать наш диалог. В.М. Скоробогатов дал своё согласие.

Публикуемый ниже материал принадлежит двум авторам; их инициалы – В. С. и Э. С. – предваряют соответствующие фрагменты текста.

Э.Р. Сукиасян

В. С. На собственном опыте мне не единожды приходилось убеждаться, насколько разные системы поиска в карточном и электронном каталогах. Соответственно и отношение к ним у людей складывается по-разному.

Систематический карточный каталог требует от читателя определенной подвижности и творческого участия. Нужно перемещаться вдоль шкафов в поисках необходимого раздела, держать в голове индекс ББК и постоянно сверять его с записями на этикетках ящиков каталога, продумывать систему поиска и ориентироваться на уже найденные деления, разрабатывая дальнейший поисковый маршрут. Сам поиск предполагает перелистывание карточек, переписывание сведений об источниках.

Совсем в других обстоятельствах оказывается посетитель электронного каталога. Возможность попасть в ЭК через Интернет ограничивает подвижность читателя. Он располагается в кресле, подвижность не является необходимостью, не надо держать в голове дополнительную информацию. Здесь поиск – это набор схем-комбинаций. Самому не нужно разрабатывать маршрут поиска. Если в первом случае читатель идет от деления к делению, выстраивая свой поисковый путь, то во втором – заданные параметры предлагают уже сформированный блок информации. Выбор направлений поиска ограничен рамками программного обеспечения. Нет необходимости вдумчивого переписывания библиографических данных, поскольку компьютерные технологии позволяют скопировать найденный материал.

Получается, что при традиционном поиске задействован творческий подход, а в случае с электронным поиском мы имеем дело с потребителем готового продукта. Поэтому роль консультантов оказывается различной.

Консультант выступает немаловажным звеном работы с карточным каталогом, являясь как бы соучастником процесса поиска. В случае с электронным каталогом – он менеджер технологии, рекламный агент. Подвиж-

ность и творчество в соединении с работой грамотного консультанта позволяют через традиционную систему найти намного больше информации. Об этом говорят и Ваши эксперименты. Если читатель подходит к вопросу как потребитель, то сам факт различия каталогов остается вне сознания читателя.

Э. С. Вы правильно заметили: работая с карточным каталогом, читатель ищет информацию, у него активное поведение (Вы называете его творческим). Электронный каталог «выдает» информацию, функция поиска выполняется читателем лишь на этапе формулирования запроса. Работая с карточным каталогом (особенно систематическим), читатель учится.

Наши исследования показали, что при поиске содержательной информации читатели никуда не торопятся и готовы потратить столько времени, сколько необходимо (они же никого не ждут – сами работают). Поэтому главное преимущество ЭК – скорость выдачи – для нормальных и продвинутых читателей – лишь обстоятельство, заставляющее сомневаться в качестве результата. Довольными оказываются лишь те, кто литературы не знает, а карточным каталогом раньше не пользовался. «Выкинул» им ЭК 40 названий – они и довольны. А если 7500? Они, обратите внимание, чаще будут винить каталог, а не себя.

Опыт показывает: правильно сформулировать запрос – дело сложное, этому нужно учиться. Раньше консультант, библиограф, работающий у карточного каталога, незаметно для читателя проводил «доработку запроса», уточнял тему, выявлял ограничения. Теперь можно работать непосредственно с клавиатурой, рядом никого нет. Как хочу – так и спрашиваю, не всегда задумываясь над тем, понимает ли мой язык машина.

Вот тут надо вспомнить о языке: поиск у нас в подавляющем большинстве случаев – вербальный. Логический, ступенчатый поиск (сверху вниз по делениям системы классификации, от общего к частному) в ЭК, как правило, не применяется. Боятся программисты и компьютерщики таблиц классификации сами и делают вывод: это нечто «служебное», читателю это не нужно. Дело доходит до того, что из состава библиографической записи, выводимой на экран, исключают классификационные индексы. Забывают при этом, что рядом с электронным каталогом стоит карточный, что связь между ними обеспечивают одни и те же точки доступа: заголовки, классификационные индексы.

Мы думаем, что читатели «в наших делах не разбираются». На самом же деле опытный читатель хорошо знает возможности системы каталогов (зачастую лучше многих библиотечных работников, не обращающихся к каталогам). Приведу интересный пример. В РГБ профессора и доктора наук имеют право подать требование дежурному по залу без шифра: всё, что на-

до, делают библиотекари. Услуга бесплатная. Так вот: те, кому эта услуга предназначена, её не любят и не используют – работают с каталогами сами. Другие же (студенты) только мечтают о том, чтобы кто-нибудь «зашифровал» за них – им хочется всё сделать быстрее.

Отдаленные результаты появления у нас электронных каталогов мы себе пока еще хорошо не представляем. Профессора исторического факультета МГУ уже заметили, что при написании курсовых и дипломных работ студенты не используют фундаментальные труды ученых. Это понятно: у «фундаментального труда», как правило, заглавие носит обобщающий характер. Конечно, никому не приходит в голову вводить при поиске соответствующие «слова» – заранее понятно, сколько выпадет «шума» в ответ на запрос. Вы не замечали, например, такое: сидит студент перед монитором и нервничает – забыл автора. А найти вузовский учебник в ЭК очень трудно: в ответ на запрос «Сопромат», «Теоретическая механика», «Начертательная геометрия» и даже «Общая химия» «вываливаются» сотни записей... А консультанта рядом нет.

В. С. Электронные каталоги отличаются и тем, что огромный массив рубрик просто невозможно просмотреть с экрана. Поэтому большинство каталогизаторов ограничиваются перечнем основных делений, отказываясь от более дробной детализации. Создается иллюзия, что нажатием одной кнопки можно сразу обнаружить информацию по заданному вопросу. Но просмотр длинного перечня оказывается делом не одномоментным, зачастую приводящим к нулевому результату. Проблема на самом деле в том, что читатель увлекается поиском, как компьютерной игрой, а потому фактор потраченного времени не осознается. В случае получения неудовлетворительных результатов распространяются легенды об отсутствии нужных изданий в библиотеке. Консультантам иногда приходится уговаривать такого «читателя-потребителя» воспользоваться карточным каталогом.

Электронный каталог создает иллюзию, что библиотечные процессы ускорились. Доходит до смешного: уверовавший в технологическую прогрессивность поиска читатель с такой же уверенностью сразу идет получать книгу. Тот факт, что нажатие кнопки, обеспечивающей заказ, никоим образом не ускоряет подачу литературы в зал или на абонемент, вызывает у него удивление.

На практике существенного ускорения библиотечных процессов нет. И если на этапе отбора литературы программа демонстрирует чудеса быстрого действия, то поиск и просмотр рубрик оказываются затяжным занятием.

Э. С. Вы обратили внимание на очень интересное обстоятельство: у нас, как правило, появление электронных каталогов не привело к перестройке библиотеки как таковой. Интегрированных АБИС в наших библио-

теках мало. Мне не приходилось встречать в России терминалы, которые требуют идентификации пользователя (по штрих-коду на читательском билете), иначе они, т.е. терминалы, работать не будут.

Вспомним первые годы: мы ставили компьютеры с клавиатурой на обычных канцелярских или читательских столах – нам и в голову не приходило, что нужна соответствующая мебель. Теперь, вроде бы, мебель есть. Но всё остальное остается таким, каким было лет 30–40 назад. Если ЭК и терминалы с выходом в Интернет установлены в отдельных помещениях, то зачастую трудно вообще понять, коснулась ли компьютеризация библиотеки в целом...

О том, что информатизация библиотеки требует новой идеологии, у нас не пишут и не говорят – кадры пока везде старые. Мы уже два десятилетия говорим о «новых» информационных технологиях, пора бы им стать повседневными.

Наши американские коллеги всегда отмечают, что ЭК хорош тогда, когда читатель может познакомиться с фондом, расставленным в систематическом порядке. За рубежом это норма, даже если объем открытого фонда исчисляется миллионами томов. Для нас пока «такая жизнь» за пределами реальности. В лучшем случае читателя пустят в небольшой подсобный фонд. Интересно, что проекты новых библиотек (и, соответственно, их строительство) выдержаны в традициях закрытого фондохранилища, кафедр приема требований и т.п.

За рубежом существует общепринятый стандарт: пока не установлена система охраны от несанкционированного выноса документов, библиотека не имеет права обслуживать читателей. Еще вчера мы не знали таких систем. Сегодня они есть, их взяли на вооружение книжные и другие магазины. Библиотеки ждут. На деле это приводит к тому, что читатель, придя в библиотеку, не видит книг, журналов. Он попадает в придуманную нами бюрократическую круговерть.

Многим и в голову не приходит, например, что не нуждается в записи читатель, желающий почитать журнал или газету в помещении библиотеки. Регистрируя такую «посещаемость», мы получаем странные показатели «средней посещаемости» наших библиотек. Посмотрите: она у нас, как правило, 7–12 раз в год, а это означает, что наши читатели «в среднем» все «нарушители», приходят реже одного раза в месяц.

Купить компьютер – дело простое. Были бы средства. Труднее решить вопрос комплексной компьютеризации библиотеки.

В. С. Есть еще одна существенная разница. Поиск в карточном каталоге осуществляется от «прочтения», в то время как в ЭК идет от «написа-

ния». При введении текста на экран компьютера вероятность опечатки или ошибок орфографического характера значительно возрастает. С этой проблемой сталкиваются не только иностранцы, но и соотечественники, и тем не менее именно как проблема она не воспринимается. Пресловутый миф об отсутствии источников играет ключевую роль, а ошибки так и остаются сокрытыми от "читателя-потребителя", поскольку элемента, контролирующего грамотность, нет.

Э. С. Вы правы. Поэтому, обращаясь к ЭК, хочется видеть «кнопку обратной связи», чтобы сразу сообщить ответственному лицу об ошибке. Не тут-то было... На экране – много всего, не всегда ясно, зачем это нужно при поиске. Но, например, никаких рекомендаций, ссылок «см.» или «см. также» нет. Я уже писал о том, что иногда «засекречены» для читателя простые вопросы: как перейти с русской клавиатуры на латинскую, как вернуться к предыдущей картинке. Нажимаешь спасительный «HELP», начинаешь читать и думаешь: кто-то считает, что тебе больше делать нечего, кроме как сидеть здесь и знакомиться с текстом лекции...

В карточном каталоге мы видим карточку, элементы которой нам понятны. В отечественных ЭК на экране появляется нечто, не похожее на привычную карточку – ни по форме представления, ни по набору элементов. Между тем, у нас есть ГОСТ 7.1–2003, которым регламентирован обязательный набор элементов библиографической записи, порядок их представления. Существуют и другие стандарты. Нигде не сказано, что разработчик вправе самостоятельно решать вопрос о том, как, куда и какую информацию разместить на экране.

Должен сказать, что читатели в наших библиотеках – **молодцы**. Они не обращают внимания на внешние, привнесенные факторы, когда ведут поиск информации. Например, Генеральный систематический каталог РГБ ведется с 1919 г., полной рекаталогизации (с заменой карточек) **в нем не** проводилось. В этом каталоге есть карточки, выполненные на **компьютере** (фото-набор), печатные, машинописные, рукописные, в том числе **написанные** русскими библиотекарями еще в XIX в. (почерки у них – **разные, далеко не** всегда каллиграфические). Как человек, наблюдающий **работу читателей** с этим каталогом два десятка лет, могу с уверенностью сказать: **это не мешало** нашим читателям, они с уважением относились к труду **многих поколений** библиотекарей, как сказал один из читателей, «сотворивших чудо», объемом свыше 12 млн карточек. В том, что при любом способе конверсии часть информации будет утеряна, у меня сомнения нет. А вот в том, что наш ЭК способен заменить карточный, я сильно сомневаюсь. Прежде всего потому, что потеряно у нас уважение к содеянному предшественниками. Напротив – стало приличным везде и всегда хвалить самого себя.

В. С. «Читатели-потребители» часто не воспринимают оба каталога как единое целое, а рассматривают ЭК как прогрессивную альтернативу карточному. К амбициям "потребительского поведения" добавляется миф о карточном каталоге как исключительно «вчерашнем дне», что и настраивает молодое поколение к заведомо негативному отношению к "устаревшей" поисковой системе, ютящейся в "старомодных" ящиках. Читатели пенсионного возраста, напротив, зачастую в штывы встречают нововведения; среди таких читателей очень много людей, просто боящихся компьютера; распространяются мифы о компьютерной зависимости, поверхностности информации и им подобные. В то же время молодежь торопится: избегает качественного поиска, требующего творческого подхода, обходит карточные каталоги стороной. Для разрешения этого противоречия, или даже конфликта, необходимо создавать специальные образовательные и просветительские программы.

Э. С. Наша образовательная практика, как известно, была построена на необходимости обучения читателей на самом примитивном уровне, который мы называли «библиотечно-библиографической грамотностью». Как только дело касалось сложных запросов, приличным считался ответ: «Обратитесь к консультанту». С консультантом у нас тоже все обстояло «интересно»: получив запрос, он, как правило, вел поиск сам или указывал пальцем на нужный ящик. В отличие от американских библиотекарей, которые говорили в таких случаях читателям: «Давайте поищем вместе», и начинали работать, проговаривая при этом все свои действия вслух. Читатель впредь с аналогичным вопросом уже не обращался.

На моих глазах в хорошей петербургской библиотеке библиограф написал на клочке бумаги читателю индекс и извинился за то, что не может, **сидя** в библиографическом отделе, показать ему соответствующий каталожный ящик. Речь шла о Н.Г. Чернышевском. Я не успел прийти в себя и **открыть** рот, как вошел тот же читатель и попросил написать ему «те же **индексы**» для В.Г. Белинского... Правда, здорово? Вот почему, подумал я, в **США** упразднили библиографические отделы, а библиотекарей, обслуживающих читателей, называют *Reference Librarian* (*reference* – справка, *librarian* – библиотекарь).

Поставив в библиотеках читательские терминалы, мы не подумали о том, **что** читателя надо готовить к самостоятельной работе. В США, например, это **называется** «обучением читателей», и для тех, кто хочет работать с каталогом **постоянно**, определенным образом организуется. Студенты, преподаватели, обслуживающий персонал кафедр в вузах в обязательном порядке учатся.

Надо сказать, что в первую очередь овладевает любой новой техникой весь (без исключения!) персонал библиотеки, а не только те, кто будет непосредственно работать с тем или иным устройством.

Есть ли у нас стратегия развития в этом направлении?

Если бы мы мыслили стратегически, то не допустили бы той нелепой ситуации, характерной для России, когда в каждой библиотеке – своя АБИС: пять библиотек на главной улице города – пять разных систем. И нам невдомек, что по этой улице ходят одни и те же читатели. Кто-нибудь подумал, как их можно учить, где, каким образом? Кто будет этим заниматься?

Между прочим, карточные каталоги у нас уже давно стандартизовались по многим параметрам: в Хабаровске, Архангельске или Якутске – принципиальной разницы вы не увидите. Мы столько лет потратили на то, чтобы обучить библиотекарей единообразно строить и оформлять каталоги!

Есть, правда, счастливые читатели – перед ними подобных трудностей библиотечная система не ставит. Например, в Карелии, где библиотеки приняли одну систему и выставили в Интернете свои каталоги. Поиск ведется с удовольствием. Сегодня к этому идут (или уже пришли) многие регионы. А остальные? Недавно я услышал в крупном областном центре: «Очень уж они амбициозны, эти библиотеки, каждая считает себя богаче, каждая кичится своим положением. А нам нужен всего лишь общий для города каталог». Мысль очень правильная: грош цена электронному каталогу, если хотя бы в перспективе он не войдет в какой-либо сводный.

Понятно, что так или иначе мы будем иметь и карточные, и электронные каталоги. Я, например, не вижу сегодня альтернативы не только систематическому читательскому, но и служебному алфавитному каталогу. Сегodняшние ЭК не берут на себя их функции. Те директора, которые принимают «смелые» решения, должны подумать о том, как оценят их деятельность в будущем. Не могу представить себе, например, нормальную работу комплектатора без карточного систематического каталога. Сделайте же так, чтобы можно было получить его аналог в электронном каталоге! Это нужно студентам, школьникам, всем обучающимся – учат ведь нас не по «словам», а по предметам, дисциплинам, отраслям знания!

В. С. Возникает проблема консультирования. Бытует мнение, что библиографы – идеальные консультанты. На мой взгляд, разница в устройстве каталогов приводит и к существенным различиям в консультировании. Для карточного каталога нужен специалист, ориентирующийся в систематизации наук и хотя бы знакомый с классификацией ББК, а от консультанта по ЭК требуются иные качества. Здесь необходимо знать особенности программного обеспечения, принципы составления электронной базы данных

документов, систему электронных рубрик и поискового механизма. В этом случае быть просто библиографом мало. Вопрос о статусе специалиста-консультанта по электронному каталогу остается дискуссионным. К сожалению, мне не удалось найти Ваших комментариев по этому поводу.

Э. С. Это настолько сложный вопрос, что искать его решение, судя по всему, мы будем лишь в эксперименте. Я не уверен, что инженер, знающий особенности программного обеспечения, принципы составления конкретного ЭК, сможет работать с читателями. Как показывает практика, лучше это получается у библиографов.

Когда-то мне пришлось изучать вопрос о консультировании; опрос охватил несколько десятков библиотек. Выявилось много вариантов. Читатели высказались против дежурства в системе каталогов «ответственных сотрудников» из разных отделов – и это понятно. Не очень понравилось читателям, когда в зале каталогов дежурили сами каталогизаторы и систематизаторы. В некоторых библиотеках консультационная служба была выделена в самостоятельное подразделение. Оказалось, что обучать сотрудников «с нуля» очень трудно (в одной библиотеке сотрудник, называющий себя «консультантом», заявил читателю: «Что Вы там так долго ищите? Я тут два года работаю и ничего найти не могу»).

Самыми довольными оказались читатели лишь тех нескольких библиотек, где обслуживание вели библиографы. Мне удалось посетить две из них – Республиканскую библиотеку Беларуси и Научную библиотеку Томского государственного университета.

До сих пор я не могу забыть обстановку в 210-й комнате Республиканской библиотеки в Минске. Входя в зал каталогов, читатель попадал в поле зрения библиографа (справа был вход в другие помещения отдела). Удивительно быстро – по поведению читателя – дежурный библиограф понимал, нужна помощь или читатель хорошо ориентируется сам. Читателя приглашали сесть (как это важно!), спокойно беседовали с ним. И тут же включался весь аппарат поиска. Пока читатель смотрел каталоги, ему приносили из соседней комнаты указатели, находили в архиве ранее выполненную справку.

Точно так же работали библиографы в Томске (отдел находился рядом с каталогами). Многие годы спустя я увидел аналогичную картину в Архангельской областной библиотеке.

Не надо библиографам передавать консультирование читателей в другие руки! Справочно-библиографическое обслуживание и консультирование по каталогам – это близкие, совпадающие по сути процессы. Библиографы умеют разговаривать с читателями, знают, как начать беседу, как «раскрутить» запрос, предъявленный в слишком общей форме (это часто

бывает). Они имеют возможность мобилизовать весь справочный и библиографический потенциал библиотеки, никуда не перенаправляя читателей.

В. С. Порой компьютер может «повести» себя так, что ни один библиограф не сможет это объяснить... Обнаружить проблему и помочь читателю мог бы программист, ориентирующийся в особенностях программы, знающий ее минусы и плюсы. Подобного рода сюрпризы могут возникать как под влиянием особенностей библиотечной системы, так и в результате компьютерных сбоев и нарушений. Иногда невозможно понять – нормально работает система или что-то случилось. Только опытный программист, понимающий механизм компьютерного взаимодействия, может определить, что на самом деле перед читателем: сбой или излишки разработчика-системщика. Ему же и разбираться с нарушениями в системе. Понятно, присутствовать рядом он не может, но можно предусмотреть хотя бы телефонный «выход» на него.

Ответственна роль тех сотрудников библиотеки, которые ведут индексирование документов. Особенности электронной обработки, принципы подбора рубрик известны только им. Взаимодействие с компьютером наиболее эффективно, когда поиск осуществляют работники, которым понятны принципы и правила создания электронной базы данных. Библиограф может оказаться в такой же сложной ситуации, как и читатель, которому нередко приходится угадывать, перебирая версии формулирования конкретного запроса. Все эти проблемы решаются более оперативно, если к консультациям привлекают сотрудников, прекрасно ориентирующихся в особенностях внесенной в базу данных информации.

Я надеюсь, что публикация этих заметок вызовет живой интерес среди работников библиотек. Наш диалог показал, насколько широк круг проблем, как непросты пути их решения. Полагаю, что у этого обсуждения есть вполне определенное будущее.

Э. С. На мой взгляд, разговор получился содержательным. Правда, многие проблемы – правильное сказать, беды – мы еще не затронули. Нашей бедой является и то, что во многих библиотеках часть справочников и энциклопедий оказалась в отделах литературы на иностранных языках. Другая беда – скрытое нежелание всего персонала библиотеки выучить язык, чтобы максимально использовать ресурсы Интернета, с помощью которого можно было бы выйти на мировые информационные ресурсы, на порядок поднять уровень обслуживания читателей.

Надо понимать: нужно учиться сегодня, чтобы успешно работать завтра. Но это особая, другая тема.