

**А. Фетисова,**  
заведующая абонементом  
библиотеки имени А. М. Горького

# ИЗУЧАТЬ, ЧТОБЫ ЛУЧШЕ ОБСЛУЖИВАТЬ

В Волгоградской областной библиотеке работа абонемента организована по групповому принципу. Несколько лет назад читатели были разбиты на 4 группы: инженерно-технические работники, рабочие, служащие, учащиеся. Но опыт показал, что квалифицированные рабочие по своим запросам мало отличаются от инженеров и техников. Между тем молодые инженеры, техники и рабочие требуют к себе особого внимания. Многие из них только недавно пришли на производство, и наша задача — помочь им стать мастерами своего дела.

Вот почему три года назад мы перестроили нашу работу.

Абонемент № 1 — молодежный (обслуживает всех читателей до 28 лет). Абонементом № 2 пользуются рабочие, служащие, инженеры, техники. Абонемент № 3 работает на общественных началах и обслуживает пенсионеров.

Городские, профсоюзные и районные библиотеки Волгоградской области также выделили молодежь в особую группу.

Но выделение на абонементе групп читателей — только начало работы. Как изучать их интересы с тем, чтобы лучше обслуживать? Ответа на этот вопрос мы искали не один год. Отметим, что изучать читателей областной библиотеки нелегко: к нам обращаются люди с разных предприятий и

учреждений, со всех концов Волгограда (городские, профсоюзные, заводские библиотеки находятся в лучшем положении — у них из более устойчивые, определенные группы читателей).

В 1963 году мы решили выяснить специальности на-

ять тематику чтения, привлекать внимание читателей к литературе по различным вопросам? Они могут быть разными. Сошлемся на конкретный опыт.

Волгоградская городская библиотека № 10 широко использует закладки «Что читать дальше». Закладки, издаваемые Государственной библиотекой СССР имени

В. И. Ленина, часто не соответствовали книжному составу фонда. Тогда библиотекари стали составлять их сами, рекомендуя не только художественную, но и общественно-политическую, техническую, научную литературу, книги по искусству и т. д.

Однако скоро мы убедились, что одного статистического изучения состава читателей недостаточно. И мы начали беседовать с ними.

Многие говорили, что идут в областную библиотеку за литературой, расширяющей их политический и культурный кругозор. Было решено в помощь им составлять круги чтения. Многие читатели стали охотно им пользоваться. К их формулярам прикрепляются цветные закладки — условные обозначения кругов чтения (сами они вкладываются в формуляры). Эти закладки помогают библиотекарю, ускоряют учет.

Иногда выясняется, что читатель интересует узкий вопрос. Тогда с помощью библиографа составляется индивидуальный список. Так, один читатель заинтересовался планетой Марс, и библиотекарь помог ему в составлении списка по астрономии.

Библиотекари призваны не только поддерживать уже сложившиеся интересы читателей, но и пробуждать новые, направлять их чтение. А это гораздо труднее. Какими же путями расши-

рять круги чтения, привлекать внимание читателей к литературе по различным вопросам? Они могут быть разными. Сошлемся на конкретный опыт.

Волгоградская городская библиотека № 10 широко использует

закладки «Что читать дальше».

Закладки, издаваемые Государственной библиотекой СССР имени

В. И. Ленина, часто не соответствовали книжному составу фонда. Тогда библиотекари стали составлять их сами, рекомендуя не только художественную, но и общественно-политическую, техническую, научную литературу, книги по искусству и т. д.

А Камышинская городская библиотека широко применяет обзоры и беседы. Если раньше беседа библиотекаря о книгах продолжалась 15—20 минут и его слушали немногие, то теперь разговор с читателями продолжается порой два-три часа.

Как это происходит? Новые книги лежат на столе, за которым сидит библиотекарь. Приходит группа читателей, просматривает их, и библиотекарь рассказывает о тех изданиях, которые их заинтересовали. На смену одним читателям приходят другие... И беседа продолжается.

Такие обзоры мы называем «Беседами за круглым столом». У библиотекаря появилась возможность теснее сблизиться с читателями, вызвать у них желание высказаться по поводу прочитанного. Пропаганда книг стала более эффективной. После первого такого обзора было взято 89 книг.

Интересна и другая форма работы, применяемая в этой же библиотеке: цикловые книжные выставки. Так, на тему «Что значит быть культурным» был организован ряд выставок: «Знания и

коммунистическая идеиность — основа культуры человека», «Труд — лучший воспитатель», «О богатстве и чистоте чувств», «В свободное от работы время», «О культуре речи», «Самообразование и самовоспитание — пути овладения культурой». В центре каждой выставки помещается перечень выставок всего цикла. Такая выставка стоит один месяц. Если читатель не имел возможности познакомиться с предыдущей из этого цикла, он может обратиться к картотеке.

Сотрудники Волгоградской областной библиотеки много внимания уделяют беседам с читателями. Это дало возможность эффективно организовать информацию о книгах для педагогов, специалистов сельского хозяйства, научных работников. Результаты бесед с отдельными читателями фиксируются на каталожной карточке. Так появилась специальная картотека, позволяющая оперативно поставить информационную работу.

Необходимо отметить, что изучение читателей путем бесед — это сложный процесс, требующий много времени. Библиотекари едва успевают механически записывать взятые книги; очереди на абонементе зачастую не позволяют беседовать с читателями.

Поэтому городские библиотеки ищут новые пути. Так, Камышинская библиотека № 2 начала проводить «воскресные дни книги». Цель их — узнать ближе читателей, раскрыть перед ними свои фонды. В течение дня проводятся беседы у выставок литературы, книжных полок, у стендов сrepidукциями. Создается обстановка, располагающая к не-принужденной беседе. По воскресеньям обычно резко увеличивается посещаемость библиотеки.

Урюпинская библиотека № 2 распространила среди читателей опросный лист, в котором просила их указать специальность, место работы, занимаемую должность, интересующую тематику.

На основе таких опросных листов создана информационная картотека. Пользуясь ею, библиотекари высыпают читателям аннотированные карточки на новые издания по их специальности.

Мы систематически анализируем отдельные читательские формуляры. И это позволяет нам делать некоторые выводы: соответствует ли чтение данного читателя целям повышения квалификации, расширения политического и культурного кругозора; актуальна ли тематика чтения; его любимые авторы; к каким вопросам проявляется особый интерес; есть ли система в чтении и т. д. Эти выводы записываются на обратной стороне формуляра. И библиотекарь очень тактично говорит о них читателю, стремясь устраниить недостатки, пробелы в его чтении.

В течение ряда лет проводится и групповой анализ формуляров. Он очень помогает библиотекарям. Приведем пример. В 1962 году путем изучения было установлено, что только половина молодых рабочих и 70 процентов других читателей брали общественно-политическую литературу. Мы усилили, особенно среди молодежи, пропаганду этой литературы. И через год уже 80 процентов молодежи стали читать общественно-политические книги.

Анализ формуляров систематически проводят Новоаннинская районная библиотека. Результаты изучения отмечаются на последней странице формуляра и учитываются при подборе литературы. Из года в год новоаннинцы изучают спрос на произведения В. И. Ленина и литературы о нем, стремясь как можно активнее рекомендовать их.

Изучать запросы читателей помогают и анкеты, если они продуманно составлены, хотя дело это нелегкое. Обычно читатели неохотно заполняют анкеты, особенно если в них много сложных вопросов. Трудную анкету прислали нам Библиотека имени В. И. Ленина. Как, например, от-

ветить на вопрос: «Читаете ли Вы произведения дореволюционных писателей, чьи произведения Вам особенно нравятся?» Нельзя же перечислить все понравившиеся произведения Пушкина, Лермонтова, Толстого, Некрасова, Тургенева, Салтыкова-Щедрина и десятков других. Расплывчато сформулирован и другой вопрос: «Какие произведения советских писателей Вам особенно нравятся?» И вот результаты. В областной библиотеке эту анкету заполнили всего 43 читателя. А в городской библиотеке № 4 из 116 разданых анкет — читателям в возрасте от 19 до 22 лет — вернулись девять.

Видимо, нужно разработать другую анкету с более четкими и конкретными вопросами. По инициативе Суровикинской районной библиотеки газета «Заря» опубликовала, как нам кажется, более удачную анкету. В ней, например, такой вопрос: «Какие книги советских писателей Вы прочли в последние два года? Какие из них Вам особенно понравились?»

Применяются анкеты и в других библиотеках. Так, Волгоградская городская библиотека № 10 собрала предложения читателей об улучшении работы. Она обратилась к ним и с вопросом: «Чем Вы можете помочь библиотеке?» Это очень хорошее мероприятие, которое помогло привлечь в библиотеку новых активистов.

На первый вопрос анкеты, составленной Фроловской районной библиотекой, — «Удовлетворяет ли Вас открытый доступ?» — были получены положительные ответы. А на другие вопросы (они были неудачно сформулированы) ответов почти не последовало.

Все это свидетельствует о том, что нужно разработать методику составления и работы с анкетами.

Плохо обстоит дело и с отзывами на книги. Их пишут лишь отдельные читатели и только (подчеркиваю это) из уважения к библиотекарю. Правда, в Волго-

градской городской библиотеке № 10 собирают отзывы молодых рабочих на серийное издание «Рабочий без резерва не живет». Из этих отзывов составлен альбом. Но этого недостаточно. Видимо, нашим методическим центрам следует разработать соответствующие рекомендации библиотекарям.

Какие можно сделать выводы?

Изучение интересов читателей — важнейшее условие орга-

низации дифференцированного обслуживания. Но, к сожалению, в большинстве случаев применяются лишь одна-две формы изучения. Между тем это дело очень сложное, требующее всестороннего рассмотрения. Выводы, полученные в результате применения одной формы изучения, необходимо проверять данными, полученными путем использования и других методов. Только тогда мы получим объективную

картину, которая поможет нам повысить идеальный уровень обслуживания читателей. Но правильно организовать изучение интересов своих читателей библиотекари смогут тогда, когда будет создана научно обоснованная методика этой работы. Сейчас же много усилий тратится напрасно. Получаемые выводы хоть и помогают несколько улучшить работу с читателями, но они еще не достаточны.

# Доступно всем

В нашей библиотеке большое место занимают читательские конференции и литературные вечера, беседы и библиографические обзоры. Составной частью ее жизни стала деятельность университета литературы и литературного объединения «Искровик».

Мне приходилось неоднократно беседовать со своими коллегами, бывать в других городских библиотеках, и я часто убеждалась в том, что не каждая библиотека одинаково хорошо пропагандирует все виды литературы. Если вам нужно, например, ознакомиться с опытом работы с общественно-политической книгой, то в методическом кабинете вам назовут одну библиотеку, а за изучением нового в эстетическом воспитании читателей направят в другую.

Мы как-то привыкли к этой односторонности в своей деятельности, и многие считают, что систематически вести массовую работу со всеми видами литературы невозможно. При этом жалуются на отсутствие сил и необходимой материальной базы. Но я с ними не могу согласиться.

Опыт нашей библиотеки (Москва, № 146 имени Л. Н. Толстого) говорит о том, что при желании можно преодолеть трудности и добиться в этом направлении определенных успехов.

В короткой статье нет возможности подробно рассказать о всех наших мероприятиях, но хотелось бы поделиться с библиотекарями некоторыми мыслями об основных принципах массовой работы, показать взаимосвязь различных форм и методов, рассказать об их эффективности и влиянии на читателей.

Несколько лет назад библиотека наметила для

обсуждения «Битву в пути» Г. Николаевой, «Братья Ершовы» В. Кочетова, «За бегущим днем» В. Тендрякова, «Соль земли» Г. Марковой и другие произведения советских писателей.

Вспоминается читательская конференция по роману «Битва в пути». Обсуждение прошло оживленно. Но ряд фактов нас обеспокоил. Конференция была малочисленной, а самое главное — у нас не было прочных связей с читателями и мы не знали, какое влияние оказало на них это обсуждение.

Анализируя затем другие проведенные мероприятия, мы сделали для себя несколько важных выводов.

В первую очередь мы решили установить связь с организациями и учреждениями нашего микрорайона, чтобы дойти до каждого работающего.

Мы понимали, что обсуждение книг и вечера нужно проводить не от случая к случаю, а систематически, связывая их с конкретными задачами руководства чтением.

Наконец, чтобы вечер прошел успешно, необходимо к нему тщательно готовиться. Он должен явиться как бы заключительным этапом глубокой индивидуальной работы с читателями.

Наша библиотека находится в поселке строителей. Чтобы приблизить книгу к месту жительства рабочих, в красном уголке одного из корпусов мы открыли филиал. Результатом широкой работы с производственной книгой и явилась читательская конференция «Поговорим о своей профессии».

Принять участие в нашей конференции охотно согласились издательство «Московский рабочий» и партийная организация ЖКК-3. На обсуждение читателей было представлено пять книг: бригадира треста Мосстрой № 18 Ф. Шуленина «Как мы строим школы», бригадира треста Мосподземстрой № 1 В. Дручинина «Строители подземных коммуникаций», начальника отдела труда и заработной платы Главмосстроя М. Розова «Бригада коммунистического труда на стройках», брошюры «Новое в отдельке зданий» и «Скоростной поток».

Библиотекарь А. Рожжанова, встречаясь со строителями в филиале и общежитии, активно рекомендо-