

Э. Р. Сукиасян

*Российская государственная библиотека*

## **Профессиональная переписка: попытка анализа**

Сделана попытка содержательного анализа профессиональной переписки автора. Подробно рассмотрены типовые вопросы библиотекарей; поясняется, что при получении однотипных вопросов возникает необходимость подготовить консультации или статьи. Приведены примеры вопросов, требующих для подготовки ответа серьезной предварительной работы. Цитируются и комментируются высказывания библиотекарей, в том числе работающих за рубежом. Уделено внимание вопросам организации архива переписки.

**Ключевые слова:** профессиональная переписка, архив переписки, самообразование библиотекарей, профессиональная диагностика.

---

UDC 82–6

**Eduard Sukiasyan**

*Russian State Library, Moscow, Russia*

## **Professional correspondence. Attempt of the analysis**

In article attempt of the substantial analysis of the author's professional correspondence is made. Typical questions asked by librarians are examined in detail. The author specifies that in case of receiving similar questions he recognizes the need for preparing a consultation or an article. Examples of the questions demanding serious preliminary work before answering are given. The author quotes and comments on several statements by librarians including those working abroad. The problems of professional selection, self-education and self-improvement hold an important place in the professional correspondence. Organization of the author's correspondence archive is discussed.

**Keywords:** professional correspondence, archive of correspondence, self-education of librarians, professional diagnostics.

The idea of this article is suggested by one of the newly received email messages. I was asked to share experiences, and to tell about how to organize professional correspondence. My correspondent wrote: "Your post is probably great and different. But how do you manage not only to answer immediately, but it is clear that you can see all our old letters written years ago. How did you get it?" At each new correspondent I start up a new folder and inside it I fill the file "Correspondence" with new letters and my answers. "Org" file is intended for reference information. There are gradually added the surname, name, patronymic, education, date of birth, place of work and position, other data (reference to the Web site of the library, home mailing address, if it was necessary to send a parcel, phone numbers, photographs). I specify the date of the first letter. Archive correspondence stored data. As in libraries, "re" begins with a Christmas correspondence. I already know my "core audience" – there are ca 120-150 people, the correspondence which began ten years ago. But most of the letters came from readers who see my address in our magazine. My email address is not openly published in the journal only, but in all my books, it is the Internet. Letters came a lot. None of letter remains unanswered. The only exceptions are endless invitations to "come into contact" in the social networks. As a rule, I reply immediately, even if I see that the detailed answer will take something to pick up. Usually it takes no more an hour and a half, because almost all necessary information is stored in my computer. Sometimes I prefer to attach a previously prepared response, an article or other relevant material. Some letters I took to work if it is required to answer two or three days. Keeping personal correspondence at work is eliminated, such e-mails I store at home. The most difficult, confusing letters come from amateurs. A special part of the correspondence are letters from abroad. Five years ago, an American girl wrote a paper about the Library Bibliographic Classification and I got it letter for review!

---

Тема этой статьи подсказана в одном из полученных недавно писем. Меня попросили поделиться опытом, рассказать о том, как организована моя профессиональная переписка: «Она, наверное, большая и разная. Но вам удаётся сразу ответить, более того – вы видите и наши старые письма, написанные годы назад. Ничего не переспрашиваете. Как это у вас получается?» Секрета нет, опыт выработался с годами, а компьютерные возможности лишь помогли. «Бумажный» архив вспоминаю с ужасом: в нём найти удавалось не всё.

Итак, на каждого нового корреспондента я завожу отдельную папку, в ней – файл «Переписка». Новые письма и ответы на них записываю сверху – в обратнотронологическом порядке. Для справочных сведений организую

файл «Орг»; в него заносу фамилию, имя, отчество, образование, дату рождения, место работы и должность, другие сведения (ссылка на веб-сайт библиотеки, домашний почтовый адрес, если надо было выслать бандероль, номера телефонов, фотографии). Указываю дату первого письма. Папка – удобный формат для хранения не только писем, но и других электронных документов.

Архив переписки у меня хранится по годам. Как в библиотеках, «перерегистрация» начинается с новогодней переписки. Я уже знаю «постоянное ядро» – это примерно 120–150 человек, переписка с которыми началась десятки лет назад. Но большая часть писем приходит от тех, кто видит мой адрес в нашем журнале, т.е. в «НТБ», первая моя статья в котором опубликована в 1987 г. (а всего за три десятка лет напечатано больше 170 статей, примерно пятая часть моих публикаций).

Адрес моей электронной почты указывается не только в журнале, но и во всех моих книгах, он есть в интернете. Писем приходит много. Ни одно письмо не остаётся без ответа. Исключение составляют лишь бесконечные приглашения «вступить в контакт» в рамках той или иной социальной сети. Моим коллегам, друзьям, постоянным корреспондентам известно: в социальных сетях я не работаю, собственных блогов не веду. Это принципиальное решение связано с отсутствием времени.

Как правило, я сразу сообщаю о получении письма, даже если вижу, что для ответа придётся что-то подобрать. За час-полтора я отвечаю почти на все письма, так как нужная информация хранится в оперативной «зоне» компьютера. Прикладываю ранее подготовленный ответ, справку, статью. Некоторые письма записываю для работы дома: иногда для ответа требуется два-три дня. Личную переписку на работе не веду. Но бывают и исключения.

Самые трудные, неприятные письма приходят от дилетантов. Если человек написал мне, значит, он знаком с интернетом. Следовательно, мог бы там многое прочитать. Как поступить, если он спрашивает, например: «Для чего придумана ББК?» Наверное, вы подумали сейчас, что на такие письма можно не отвечать. Зря. В свою очередь я задаю вопрос: «Где вы живёте?», а получив ответ, направляю в ближайшую библиотеку, советую пойти, посмотреть, спросить, разобраться. Один мой знакомый, переписка с которым началась с такого вопроса, сейчас учится на втором курсе МГИКа. Нельзя исключать серьёзность вопроса, даже если он задан в предельно наивной форме.

Многие вопросы в письмах повторяются. Столкнувшись с одним и тем же в третий раз, начинаю задумываться о причинах. Ведь такой вопрос чем-то вызван. Социологи знают: если спросил один, то пятеро – постеснялись. А многим это просто не пришло в голову. Так рождаются темы для статей.

Однажды мне написали: «Уважаемый Эдуард Рубенович, одна из наших сотрудниц защитила кандидатскую диссертацию. Полагается ли ей

доплата за степень и каким образом или по каким законам она может её получать?» Ответил на такой вопрос раз, другой, написал статью «Кандидат наук в библиотечном коллективе» (Независимый библиотечный адвокат. – 2005. – № 5.

С. 35–36). Место для публикации было выбрано не случайно: проблема затрагивает вопросы оплаты труда. Ответ опубликован, но многие – и это понятно – его не увидели. Задают его по-прежнему часто – и в ответ получают статью № 488... (это номер той статьи в моём указателе, по номерам организован электронный архив всех публикаций).

Иногда приходится и серьёзно поработать. Получив вопрос «Как представлены книги в Библиотеке Конгресса США?», сначала ответил на него кратко, а потом собрал материал и написал статью № 295: «Классификация Библиотеки Конгресса» (Науч. и техн. б-ки. – 1998. – № 5. – С. 58–68).

Часто в письмах встречаются вопросы, которые, наверное, можно было задать своему преподавателю. Например: «Нам сказали на лекции, что Классификация Ранганатана – самая умная. Почему же она нигде не применяется?» А в другом письме читаю: «Скажите, что полезного сделал Ранганатан?» Пришлось отвечать, отправлять статьи (о Ранганатане я писал много). Почему наследие Ш. Р. Ранганатана (1892–1972) большинством вузовских преподавателей не понято и не освоено? Конечно, особая терминология и необычная структура требуют времени для усвоения и понимания. Так ведь это классика нашей профессии!

Классификационные системы – это отдельная тема вопросов. Зачем их так много? Какая из них лучшая? Нельзя ли оставить одну, остальные «запретить»? Раз в пять лет возникает идея сделать «переводные таблицы». Однако многое становится понятным, если осознать: классификационные языки – это искусственные языки, у которых много общих закономерностей с естественными языками. Следовательно, вы спрашиваете: зачем нам английский, немецкий, французский? Какой из них лучше, нельзя ли один (какой?) «запретить»? Давайте сделаем «таблицу соответствия»... Почему не придумали до сих пор такой язык, который будет для всех единым? (Такой вопрос я задавал себе, учась, наверное, в 6–7 классе школы. И находил на него ответы в книгах. Во всяком случае, читал об эсперанто и других «международных» языках – их много: интерлингва, воляпук, идо.)

На мой взгляд, библиотекарь должен получать удовольствие от самого процесса поиска ответов на всевозможные вопросы, возникающие «во времени и пространстве». К нам – в библиотеки – приходят читатели, они задают вопросы, а мы обязаны найти ответы на них. В Библии сказано: «Просите, и дано будет вам; ищите, и найдёте; стучите, и отворят вам; ибо всякий просящий получает, и ищущий находит, и стучащему отворят»

(Матф., 7, 7-12).

Работая с письмами, порой приходится сдерживать себя: отвечать по существу, без нотаций – иначе коллеги не будут писать, а у меня не будет возможности поговорить о нашей профессии. Моя сверхзадача проста: все мы должны быть библиотекарями! Если я вижу умного, контактного, начитанного человека, не работающего в библиотеке, мне бывает обидно, что он не в нашей профессии. Можно многому научиться в вузе, но библиотекарями становятся не все.

В письмах библиотекари не только задают вопросы, но и делятся своими радостями и горестями. Однажды написали: «К нам назначили нового директора. Наконец что-то изменится в нашем болоте!» Через месяц от них же получаю письмо: «Наверное, ничего не изменится. Она пришла из другой библиотеки и привела с собой своих, они у нас сразу стали командовать, никого не зная в коллективе». Так, к сожалению, бывает. Однако и для такой ситуации есть в практике управления персоналом свои рекомендации. Почитать их стоит.

(А вот о горестях. «Обнаружили, что исчезли карточки в генеральном алфавитном каталоге, который стоит у нас в отделе; уходя, мы его запираем». Спрашиваю: «А не мог ли он понадобиться библиографам вечером?» Отвечают: «Вы угадали, ключи кто-то брал». Пришлось откровенно написать: «Вы сами виноваты». После происшествия в отделе решили установить дежурство в вечернее время. Думали, что желающих не будет, оказалось наоборот: вечером хорошо работается. Признались: раньше вели журнал, в который просили записываться тех, кто брал ключи. Потом подумали, если кто-то захочет навредить, журнал не поможет. Всё правильно. Борьба с опытными мошенниками трудно.)

Бывают письма, на которые не знаешь, как ответить, чтобы не обидеть человека. Например, в одном из писем прочитал: «Когда же это кончится? Все эти изменения в ББК, новые таблицы и пр., новые правила. Спокойной работы нет!» И решился откровенно написать: «Вам не подходит эта работа, найдите другое занятие. То, о чём вы спрашиваете, не кончится никогда: таблицы классификации, правила будут изменяться всегда – они отражают нашу жизнь. Приходится учиться. Я, например, в профессии больше пятидесяти лет. Представьте, сколько разных “таблиц и правил” пришлось изучить. Не нравится, выберите такую профессию, где можно однажды научиться, а потом работать всю жизнь. Например, валютного кассира». Ответа не ждал, но он пришёл: «О чём вы говорите! Там такая ответственность!» Подумайте, коллеги: самая «безответственная работа», как оказалось, – в библиотеке.

«Какую АБИС Вы нам посоветуете?» Сначала хотел на этот наивный вопрос отшутиться, сказать, что ни одна не оплачивает мне «рекламные услуги». Но, подумав, решил написать серьёзно: какую систему выбрать, вы можете решить сами, но для этого рекомендую поехать в ту библиотеку, которая пользуется конкретной АБИС лет пять или десять, чтобы у них узнать о недостатках, о том, легко или сложно справляться с изменениями (без которых жизни не бывает). А лучше всего посмотреть электронные каталоги разных библиотек, сравнить «выдачу», возможности и результаты поиска. Только не ищите произведения Пушкина или Тургенева. Попробуйте найти, например, пару романов на языке эсперанто, выяснить, какие есть в библиотеке переводы «Одиссеи» Гомера. Одним словом, займитесь «делом», а не рекламными проспектами. (Многие знают, что я ищу в разных ЭК... себя. И получаю при этом большое удовольствие. Электронный каталог Британской библиотеки в Лондоне выдал мне огромный список, где я был указан в качестве первого автора, «второго» соавтора, редактора и даже автора вступительной статьи. Ни один каталог в нашей стране такой полноты мне не показывал. А жаль!)

Особая часть переписки – это письма из-за рубежа. Вот учитель из американской «старшей» (10–12 классы) средней школы пишет: «*I want to know, from an official source, the layout of the LBC, so I can have to teach it to the children*» (примерный перевод: «Хотелось бы узнать о ББК из официального источника, так как могу научить этому детей»). Русского этот учитель не знает, а «*official source*» о ББК у меня на английском не было. (Интересно, думаю, пришла ли в голову хоть одному учителю из России светлая мысль рассказать подробно своим учащимся о классификационных системах?) Пришлось послать адресату копии своих докладов и статей. Только в прошлом году мне удалось подготовить на английском языке обзор о ББК, который теперь я могу отправить по запросу.

Трудно в это поверить, но преподаватель каталогизации из Университета в Торонто, немного знающий русский язык, в своих письмах задавал вопросы в основном о ББК, а потом даже приехал в Москву... Пять лет назад американская студентка написала реферат о ББК – и мне его прислали на рецензию!

Мы думаем, что зарубежные коллеги интересуются исключительно своими проблемами. Однако у них много вопросов к нам, они тоже, как и мы, хотели бы побывать в «других» библиотеках; им хотелось бы почитать о том, как живут библиотеки России. Информации почти нет. Представьте себе: о нашей стране в англоязычной профессиональной печати публикуется столько же статей, сколько о Габоне или Кипре (переводы не считаю, говорю о статьях, написанных для зарубежного читателя).

В 2000 г. я выступил на конференции «Крым» с предложением об издании у нас нового журнала «Russian library science review» на английском языке для публикации оригинальных теоретических статей, исследовательских проектов, результатов научных работ, обзоров, рецензий, информационных сообщений о совещаниях и конференциях, библиографической и другой информации. Я и сейчас уверен: такое издание будет прибыльным, конечно – при правильной организации рекламы и системы распространения. Знаю десяток отечественных специалистов, которые могли бы войти в состав редакционного совета. Следовало бы пригласить и зарубежных коллег. Никто это предложение не поддержал.

Сегодня впервые скажу о «закрытой» части своей переписки, связанной с ранней профессиональной диагностикой. «Закрытой» потому, что даже те, кто вместе со мной этим занимается, не знают друг друга. Меня эта проблема давно волнует. Считаю, что к профессии библиотекаря лучше готовить себя ещё в школьные годы. Многими навыками (начиная, например, со сокращения) надо овладевать заранее.

Память библиотекаря весьма специфична: он должен хорошо помнить огромное количество имён и названий, зарубежных авторов – на языке оригинала. Это относится не только к художественной литературе. Настоящий библиотекарь помнит, что «Занимательную астрономию» написал Я. И. Перельман, а «Популярную астрономию» – К. Фламмарин. Он знает, что Сэмюэл Клеменс – это Марк Твен, Марко Вовчок – М. А. Вилинская, Мария Арбатова – М. И. Гаврилина. Для этого надо себя *увидеть* в нашей профессии. Лучше всего – попробовать поработать в библиотеке, и не один год. Войти в книжный мир. И так глубоко, чтобы уже не выйти из него никогда. Нужно понять, что читать или просматривать надо всё. И просмотр этот должен быть особым (он так и называется: библиографический). И. Г. Моргенштерн обучал этому навыку всех своих студентов. Необходимо ещё в школьные годы научиться *говорить*, рассказывать о книгах так, чтобы собеседнику очень захотелось их прочитать. Библиотекарь особо слышит и совсем иначе слушает. Обо всём не расскажешь. Я выбрал свою профессию в 5-м классе и эту «методику» опробовал на себе.

Мои друзья, коллеги, единомышленники, работающие во многих библиотеках страны, уже два десятка лет ищут таких школьников, находят и начинают с ними работать. Присылают мне фотографии, подробные дневники бесед. Мы уже знаем: наши самые сильные «противники» – родители. Если их ребёнок готов с утра до вечера пропадать в библиотеке, они считают, что он – будущий филолог, историк, но не библиотекарь. Поэтому с родителями ведётся работа по особой программе. Хочу сразу сказать: все ребята, находящиеся «в эксперименте» (сами об этом они не знают!), учатся

на отлично, ими довольны в школе. Мальчики отслужили в армии и вернулись в библиотеки. Коллеги разделяют моё мнение: для библиотекаря выгоднее заочное (или вечернее, если оно есть) обучение: сильнее работает фактор целеполагания – учебный процесс протекает осознанно, курсовые и дипломные работы выполняются в интересах «производства».

Когда в 1991 г. в США прекратили подготовку библиотекарей из числа школьников, родители протестовали. Боролись три года, потом пришлось принять правила: профессиональный библиотекарь в США – это тот, кто получил степень магистра в Библиотечной школе, имея диплом университета и стаж библиотечной работы.

Наши школьники 11–12 лет посещают детские библиотеки, где библиотекарям неинтересно заниматься «библиотечной профориентацией». Да и проследить за их развитием сложно: в 14–15 лет школьник переходит в другую библиотеку, обслуживающую взрослых, где снова становится «ребёнком».

Разве не странно: все живые существа на Земле воспитывают потомство так, чтобы каждое очередное поколение пришло на смену. А кто воспитывает будущих библиотекарей? Если мы хотим, чтобы профессия не погибла окончательно, нас, занимающихся такой неблагодарной работой, должно стать больше. К счастью, есть дети (и даже внуки) библиотекарей. Их много.

Иногда я думаю о богатстве, которым обладаю: в сотнях, может быть, в тысячах библиотек работают мои друзья, и они ответят мне сразу же, как только я им напишу. Часто я сам начинаю переписку, пишу и совершенно незнакомым людям. Сообщаю о том, что прочитал о них (или их публикацию) в журнале или интернете. Как они удивляются, как искренне радуются! Девушка из Якутии, библиотека которой в двух шагах от берега океана («До полюса можно дойти на лыжах!»), написала мне: «Я сегодня весь день улыбалась своим читателям, а они спрашивали меня, что случилось, что-то личное? Нет, не личное, общественное! О нашей библиотеке знают в Москве!»

В переписке есть огромный смысл. Пишите мне: [sukiasyaner@rsl.ru](mailto:sukiasyaner@rsl.ru).

---

*Eduard Sukiasyan, Cand. Sc. (Pedagogy), Associate Professor, Sector Head of the Chief Editorial Board of Library Bibliographical Classification Research Center, Russian State Library;  
sukiasyaner@rsl.ru  
3/5, Vozdvizhenka st., 119019 Moscow, Russia*