



БІБЛІЯТЭКАЗНАЎСТВА, КНІГАЗНАЎСТВА, БІБЛІЯГРАФАЗНАЎСТВА

УДК 025.5+027.081]-028.27

С. В. Зыгмантович

Справочно-библиографическое обслуживание в электронной информационной среде библиотеки

Раскрываются терминологические проблемы справочно-библиографического обслуживания в современной информационно-коммуникационной среде, его основные тенденции, вызванные изменениями в ресурсной базе, технологии обслуживания. На опыте библиотек Республики Беларусь рассматриваются особенности функционирования виртуальных справочных служб по удовлетворению запросов удаленных пользователей.

Современное общество развивается в условиях информатизации, распространения сервисов Интернета. Цифровые технологии способны оптимизировать работу с растущим объемом информации, освоением определенных видов деятельности, развитием информационной культуры. Это свидетельствует об изменении условий работы библиотек как одного из институциональных субъектов системы информационно-документных коммуникаций и новых требований к ним со стороны всех заинтересованных сторон – общества, учредителей, пользователей библиотечно-информационных услуг, профессионального библиотечного сообщества, необходимости поиска и апробации поведенческих моделей библиотеки. Явления трансформации библиотечно-библиографической деятельности в электронной среде изучаются на уровне теоретических подходов, анализа условий повышения эффективности и результативности работы библиотек в информационно-технологических условиях, а в большей степени, обобщения и раскрытия опыта работы отдельных библиотек. Это относится и к такому направлению деятельности библиотек, как справочно-библиографическое обслуживание (СБО) в новой электронной среде.

Нельзя не согласиться с утверждением некоторых украинских библиографоведов, что справочно-библиографическое обслуживание относится к наиболее изученным и хорошо известным практикам направлениям деятельности любой библиотеки [11, с. 71]. Проведенный ими анализ современной терминологии СБО свидетельствует, что дефиниция самого понятия нуждается в уточнении. В межгосударственном

стандарте ГОСТ 7.0 – 99 «Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения» СБО определяется как «обслуживание в соответствии с запросами потребителей информации, связанное с предоставлением справок и других библиографических услуг» [5]. Такое толкование неоднократно подвергалось уточнению со стороны специалистов и рекомендациям вернуться к определению СБО из предыдущего ГОСТа 7.0 – 84: «... это библиографическое обслуживание в соответствии с разовыми запросами потребителей информации» [4, с. 17].

С 1 июля 2019 г. в России введен новый ГОСТ Р 7.0.103 – 2018 «Библиотечно-информационное обслуживание. Термины и определения» [6]. Среди видов библиотечно-информационного обслуживания по виду предоставляемых услуг выделяются библиографическое, выставочное, документное, культурно-просветительское обслуживание, обучение пользователей, справочное обслуживание. В качестве подвидов библиографического обслуживания приведены библиографическое информирование и справочно-библиографическое обслуживание. Под последним понимается «предоставление библиографических справок в соответствии с разовыми запросами пользователей» [6]. Приведенная в ГОСТе дефиниция справочного обслуживания: «...предоставление пользователям консультаций, библиографических, фактографических справок в соответствии с их разовыми запросами» [Там же] включает в себя и справочно-библиографическое обслуживание. Вместе с тем в стандарте не указана эта зависимость, поскольку потребовались бы полная классификация понятия и по аналогии со справочно-библиографическим выделение справочно-консультационного и справочно-фактографического обслуживания.

Г. Н. Швецова-Водка и З. В. Романуха считают, что в «определении СБО нецелесообразно говорить о характере информационных запросов и выдаваемой информации» [11, с. 74]. Известно, что первоначально к компетенции СБО относили только выполнение библиографических запросов, позднее – библиографических и фактографических. Однако в последние годы в связи с появлением полнотекстовых баз данных и электронных документов в справочно-библиографическую службу обращаются с запросами на источники, содержащие полные тексты документов, на библиометрическую информацию, на выполнение справок аналитического характера, требующих не только выявления и подбора источников информации, но и их сравнительного анализа и оценки, подготовки аналитических материалов [Там же]. Приведенные автором тенденции СБО свидетельствуют, на наш взгляд, о логичности и своевременности нормативного введения нового термина «справочное обслуживание», дефиниция которого будет уточняться, а вид обслуживания обогащаться за счет освоения и предоставления новых результатов.

Закрепление в российском стандарте понятия СБО в его первоначальной сущности отражает результаты сформированной терминологической системы в библиотечно-информационной сфере и отказ от искусственного расширения термина в силу сложившейся практики.

Ж. В. Бабенко, рассматривая развитие терминологической системы информационного обслуживания в современной информационно-коммуникационной среде, отмечает усиливающуюся комплексность предоставляемых информационных услуг (возможность сочетания библиографических, аналитических и других сведений с полными текстами документов, графикой, звуком и анимацией), углубление дифференциации типов справок (мониторинговые, ситуационные, экспресс-справки региональной тематики) и считает целесообразным стандартизацию термина «справочно-информационное обслуживание потребителей в режиме «запрос-ответ»» для обозначения функционирования подсистемы информационного сервиса, направленной на обеспечение пользователей информации в соответствии с их разовыми запросами [1].

Предлагаемая Ж. В. Бабенко формулировка многословная, не согласуется с международной терминологией, в связи с чем использование термина «справочное обслуживание» как комплексного вида обслуживания в режиме «запрос-ответ» более предпочтительно.

Надо отметить, что использование сегодня терминов «справочное обслуживание» и «справочно-библиографическое обслуживание» как синонимов приводит к определенным противоречиям в оценке перспектив их развития [7].

Среди основных тенденций справочного обслуживания в библиотеках специалисты отмечают как организационные изменения, так и изменения в ресурсной базе и ее технологии обслуживания, участия пользователей в СБО, оценке его результатов.

Е. Д. Жабко, рассматривая эволюцию справочно-библиографического обслуживания под влиянием развития электронной информационной среды, указывает, что коренные изменения пользовательской аудитории, ресурсной базы и поисковых средств, появление новых источников информации привели к уменьшению значимости библиографической деятельности, которая постепенно трансформируется. В частности, на смену традиционному СБО приходят информационно-консалтинговые услуги (синтез фактографического и концептографического обслуживания), предоставление фактографической информации, информационное сопровождение различных проектов [Там же].

Вместе с тем не хотелось бы абсолютизировать этот тезис. Сами потребители в меньшей степени нуждаются в информации исключительно библиографического характера. Но для справочного и других видов библиотечно-информационного обслуживания характерно комплекс-

ное предоставление различных видов информации в продуктах и услугах справочно-библиографической работы. Сокращение запросов библиографического характера не должно привести к недооценке библиографической составляющей в результатах справочного обслуживания. Согласно приведенному выше российскому ГОСТу, «фактографическая справка – это фактографическая информация с библиографической ссылкой на ее источник» [6]. Хотелось бы также консолидироваться с мнением Э. Р. Сукиасяна, который указывал на сверхзадачу выполнения любой справки в библиотеках США: «...доведение ее до библиографического уровня» [9]. Трудно представить себе и аналитическую справку, выполненную в библиотеке без библиографического списка литературы.

Изменяются информационные потребности пользователей, характер запросов. Сегодня наиболее востребована информация, оперативно дающая ответ на неопределенную ситуацию, вызвавшую запрос, восполняющая нехватку знаний. В связи с этим расширяется ассортимент результатов справочного обслуживания. Это не только библиографические и фактографические справки, но и библиометрические, информационно-аналитические; библиографические, ориентирующие, вспомогательно-технические консультации.

Изменения в трансформационных процессах СБО зависят от типа библиотеки. По выводам Е. Д. Жабко, если в публичных библиотеках, обслуживающих широкие группы населения с преимущественно общеобразовательными информационными потребностями, СБО остается во многом неизменным, то в университетских и научных библиотеках происходит смещение акцентов с предоставления пользователям информации справочно-библиографического характера на обеспечение пользователей научными данными и результатами конкретных исследовательских проектов; идет «вымывание» из структуры СБО работы с традиционными справочно-библиографическими фондами [7, с. 11]. Конечно, хотелось бы, чтобы эти тенденции были подтверждены результатами республиканских, региональных исследований, поскольку информатизация общества в различных странах происходит неравномерно, разная готовность библиографических служб к реализации новых продуктов и услуг. Вместе с тем вряд ли следует ограничивать возможности и обязанности служб СБО, если они способны удовлетворять возрастающие информационные потребности пользователей, равно как и возможность и необходимость в зависимости от характера запроса использовать все виды информационных ресурсов.

Одним из главных механизмов совершенствования СБО в библиотеке является процесс информатизации, обеспечивающий доступ пользователей к мировым информационным ресурсам. На базе компьютер-

ных систем совершается становление качественно новой системы СБО, особенность которой – встраивание цифровых компонентов в процесс обслуживания, органичное соединение автоматизированного и традиционного библиографического поиска, комплексное использование всех видов информационных ресурсов: вторичных, первичных, локальных, удаленных, освоение новых сервисов типа discovery-сервис, которые позволяют вести интегрированный поиск.

Сегодня в Республике Беларусь создаются благоприятные условия обеспечения доступа и использования как белорусских изданий, так и зарубежных ресурсов. Формирование фондов печатных национальных документов библиотек по обязательному экземпляру в республике обеспечивается с максимально возможной полнотой. Так, например, Национальная библиотека Беларуси (НББ) в течение года получает 99,7 % изданных в стране произведений печати, остальные – доукомплектовываются в течение последующих лет [8, с. 10]. Справочно-библиографический аппарат играет определяющую роль в обеспечении эффективного использования информационных ресурсов библиотек. Доступ практически каждой библиотеки к сводному электронному каталогу, который формируется республиканскими библиотеками (основными фондодержателями документов), и в котором в настоящее время отражено более 8,3 млн записей с ежегодным пополнением более чем на 160 тыс. библиографических записей, говорит о полной и надежной базе выполнения запросов, касающихся национальных документов. Этот ресурс также дополнен на сегодня шестью региональными сводными каталогами библиотек Беларуси (РСЭК), в которых представлено более 2,5 млн библиографических записей из локальных ЭК 25 библиотек разного уровня из всех областей Беларуси [Там же, с. 12].

Ресурсная база зарубежных информационных источников для выполнения запросов пользователей также сегодня представляется солидной и авторитетной. В здании НББ пользователям обеспечен доступ к 122 зарубежным базам данных (БД) 27 агрегаторов, среди которых наиболее известные в мире. Доступ других библиотек к этим БД обеспечивается через технологию виртуального читального зала (ВЧЗ), который открыт в 51 библиотеке республики. Эта технология удобна, не требует особых условий и таким образом ВЧЗ НББ может быть введен в структуру практически любой библиотеки страны [Там же, с.13].

Огромные массивы информации, опубликованные в режиме открытого доступа, то есть свободно распространяемые публикации в сети Интернет, постоянно развиваются и пополняются. При справочно-библиографическом обслуживании сегодня учитывается и новая научная, образовательная инфраструктура: «зеленые репозитории», научные журналы открытого доступа и др.

Таким образом, база реализации справочно-библиографического обслуживания библиотеками постоянно расширяется, обогащается и включает три группы ресурсов (условное выделение): ресурсы, которые инициирует и приобретает сама библиотека; внешние, использование которых ограничено лицензионными соглашениями (подписки); и открытого доступа. Библиотека работает с каждой из этих групп. Об этом свидетельствует и описание опыта работы библиографов ЦНБ НАН Беларуси [2; 3].

Освоение компьютерных технологий и работы с удаленными информационными ресурсами привело к развитию в библиотеках виртуальных форм библиотечно-информационного обслуживания, одной из которых в рамках справочно-библиографического обслуживания стала Виртуальная справочная служба (ВСС).

Сегодня в Республике Беларусь набирает обороты виртуальное обслуживание удаленных пользователей. Если на начало 2011 г. функционировало 7 ВСС, то в 2019 г. – 35 служб на базе всех республиканских и областных научных библиотек (кроме Минской ОУНБ), в 20 библиотеках УВО, в 4 центральных публичных городских библиотеках.

С 2018 г. НББ внедрила наряду с асинхронным режимом обслуживания, в котором работают все ВСС страны, синхронную форму справочного сервиса.

Насыщена главная страница ВСС «Спроси библиотекаря» НББ, которая помогает реализовать ряд функций: информационную (ознакомительную), консультационную, обучающую, навигационную. Кроме ознакомительной информации о службе НББ, пользователям библиотеки предлагается также навигация – банеры на корпоративную виртуальную службу КОРУНБ, официальные группы НББ в социальных сетях, путеводитель по ВСС библиотек Республики Беларусь, России, а также возможность обращения в небиблотечные справочные службы, среди которых Национальный правовой интернет-портал Республики Беларусь, справочно-информационный портал «Русский язык», сайт «Знаторк.ги», где можно получить бесплатный ответ знатока на любой вопрос и др.

Прекрасно визуализирована консультация по использованию услуги ВСС (обучающая функция), представленная в форме видеоролика на главной странице ВСС НББ. Видеоурок раскрывает технологию оформления запроса, возможности самостоятельного поиска необходимой информации с использованием различных информационных ресурсов, в том числе архива ответов на вопросы, получения справки в форме уведомления и ответа на электронную почту, использования личного архива.

Библиотеки расширяют каналы справочно-библиографического обслуживания, выполняя запросы пользователей через свои аккаунты в социальных сетях. К примеру, официальная группа НББ ВКонтакте из

предложенных 4 тем для обсуждения выделила «Спроси библиотекаря», в которой по состоянию на 20.12.2019 г. было 670 сообщений. В этой теме пользователям библиотеки предоставляется возможность уточнить наличие в фонде НББ определенного издания, его библиографическое описание, узнать какой-либо факт, а также задать любые появившиеся у пользователя вопросы по поиску информации в каталогах библиотеки, о самой библиотеке, ее услугах, мероприятиях и т. д. Запросы, требующие продолжительного времени для выполнения, подготовки тематических справок, предлагается направлять через использование онлайн-сервиса – виртуальной справки «Спроси библиотекаря» spravka.nlb.by/ и http://korunb.nlr.ru/query_form.php.

Одним из условий повышения эффективности функционирования виртуальных справочных служб является корпоративное взаимодействие библиотек. Сегодня в Беларуси нет практики такого взаимодействия. Опыт участия НББ с 2008 г. в международном проекте «Корпоративная виртуальная справочная служба универсальных научных библиотек» (ВСС КОРУНБ; <http://korunb.nlr.ru>) при организационно-методической поддержке Российской национальной библиотеки, объединяющей 29 национальных, краевых и областных библиотек Российской Федерации, Национальную библиотеку Беларуси, Национальную академическую библиотеку Республики Казахстан, свидетельствует не только о продуктивности такой работы в виде результатов выполненных запросов (с мая 2008 г. по август 2019 г. сотрудниками НББ выполнено 1678 запросов, из которых 1546 – тематические, при этом 77 % запросов присланы из г. Минска; с 2017 г. рост запросов от пользователей из Беларуси растет при общей тенденции их уменьшения), но и в формировании особого – интеллектуального, профессионального капитала библиографов.

Как указывает Е. В. Тулупова, администратор со стороны НББ в рамках проекта, «реализованное в рамках проекта корпоративное виртуальное справочное обслуживание, разнообразные формы коммуникации библиографов с пользователями и между собой, а также направленность сервиса на оказание консультативно-методической помощи характеризуют ВСС КОРУНБ как успешную модель взаимодействия территориально удаленных библиотек» [10].

На наш взгляд, накопленный опыт методической поддержки в рамках проекта работы ВСС КОРУНБ библиотек-участниц мог бы успешно использоваться и НББ при инициации такого взаимодействия внутри республики и выполнении ею научно-методических функций. Среди форм такой работы: различные инструменты и каналы профессиональной коммуникации библиографов – рабочие встречи, вебинары, онлайн-общение между координаторами РНБ и администраторами библиотек-участниц, специальные модули административной базы КОРУНБ,

методические материалы в помощь работе, совместное онлайн-обсуждение рабочих вопросов, сервис «Форум» для разрешения проблемных вопросов и инициации инноваций и др. [Там же].

Библиотеки должны строить единое библиотечно-информационное пространство для эффективного обмена информацией, совместного ее использования и успешного функционирования библиотечных специалистов в нем. И постоянное профессиональное развитие библиографов – важнейшее условие развития и востребованности библиотечно-информационных сервисов. Хочется присоединиться к мнению библиографов ЦНБ НАН Беларуси, что услуги сетевых библиографов весьма востребованы в мире, потому что библиограф – это подготовленный специалист, владеющий методикой не только поиска, но и отбора и анализа информации [2]. Изменяются функции библиотечного персонала, появляются новые квалификационные требования к библиографам в связи с развитием как внешней, так и внутренней информационной среды библиотек, что обуславливает необходимость трансформации и содержания, форм подготовки и повышения квалификации специалистов.

Виртуальное СБО не только создает равные возможности для всех пользователей, независимо от места проживания, доступа и получения качественной информации на свой запрос, упрощает общение, но и повышает имидж библиотеки, позволяет ей расширить сферу деятельности и пользовательскую аудиторию, осваивать и работать с цифровой информацией – основным капиталом XXI в.

1. *Бабенко, Ж. Б.* Развитие терминсистемы информационного обслуживания потребителей в современной информационно-коммуникационной среде [Электронный ресурс] / Ж. Б. Бабенко // Динамика систем, механизмов и машин. – 2016. – № 3. – С. 262–267. – Режим доступа: <https://elibrary.ru/item.asp?id=27382415>. – Дата доступа: 20.11.2019.

2. *Бондаренко, Е. А.* Виртуальная справочная служба ЦНБ Национальной академии наук Беларуси / Е. А. Бондаренко, А. А. Дикая // Науч. и техн. б-ки. – 2016. – № 8. – С. 44–49.

3. *Бондаренко, Е. А.* Онлайн-сервис Центральной научной библиотеки им. Якуба Коласа Национальной академии наук Беларуси «Виртуальная справочная служба» / Е. А. Бондаренко, А. А. Дикая // Материалы VI Междунар. конгресса «Библиотека как феномен культуры», Минск, 16–17 окт. 2019 г. / Нац. б-ка Беларуси ; сост.: Е. Е. Долгополова, А. А. Суша ; редкол.: Е. Е. Долгополова [и др.]. – Минск, 2019. – С. 83–88.

4. ГОСТ 7.0–84. Библиографическая деятельность. Основные термины и определения // Стандарты по библ. делу и библиогр. – М. : Изд-во стандартов, 1984. – С. 5–28.

5. ГОСТ 7.0-99. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения [Электронный ресурс] : введ. 01.07.2000 г. – Минск : Межгос. совет по стандартизации, метрологии и сертификации, 1999. – 23 с. – Режим доступа: <http://www.internet-law.ru/gosts/gost/8548/>. – Дата доступа: 20.11.2019.

6. ГОСТ Р 7.0.103 – 2018. Библиотечно-информационное обслуживание. Термины и определения [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.viniti.ru/docs/sibid/gost-7.0.103.pdf>. – Дата доступа: 20.11.2019.

7. Жабко, Е. Д. Обслуживание пользователей в среде электронных библиотек: современное состояние и тенденции развития / Е. Д. Жабко // Библиография. – 2019. – № 1. – С. 3–13.

8. Мотульский, Р. С. Деятельность НББ по обеспечению доступа пользователей к национальным и мировым информационным ресурсам / Р. С. Мотульский // Материалы VI Междунар. конгресса «Библиотека как феномен культуры», Минск, 16–17 окт. 2019 г. / Нац. б-ка Беларуси. – Минск, 2019. – С. 9–13.

9. Скоробагатов, В. М. Справочно-библиографическое обслуживание на этапе перестройки / В. М. Скоробагатов, Э. Р. Сукиасян // Науч. и техн. б-ки. – 2007. – № 9. – С. 37–44.

10. Тулупова, Е. В. ВСС КОРУНБ: организационные аспекты и коммуникативные формы работы в корпорации / Е. В. Тулупова // Материалы VI Междунар. конгресса «Библиотека как феномен культуры», Минск, 16–17 окт. 2019 г. / Нац. б-ка Беларуси ; сост.: Е. Е. Долгополова, А. А. Суша ; науч. ред. Р. С. Мотульский. – Минск, 2019. – С. 88–94.

11. Швецова-Водка, Г. Н. Справочно-библиографическое обслуживание: терминологический аспект / Г. Н. Швецова-Водка, З. П. Романуха // Науч. и техн. б-ки. – 2016. – № 3. – С. 71–84.

S. Zygmantovich

**Reference and bibliographic service
in the electronic information environment of a library**

Terminological problems of reference and bibliographic service in a modern information and communication environment, its main trends caused by changes in the resource base, as well as service technologies, are revealed. The features of functioning of virtual reference services to satisfy remote users' requests are considered on the experience of libraries in the Republic of Belarus.

Дата паступлення артыкула ў рэдакцыю: 10.04.2020.