



**Марина Юрьевна
Нещерет,**
ведущий научный сотрудник
Центра по исследованию
проблем развития библиотек
в информационном обществе
Российской государственной
библиотеки (Москва)

Справочно- библиографическое обслуживание: теория и технология

М. Ю. НЕЩЕРЕТ

Справочно-библиографическое обслуживание (СБО) является одним из основных направлений деятельности библиотек. СБО осуществляется в библиотеках всех типов, независимо от структуры, численности штата, объема и состава фондов. Конечно, характер и масштабы этой работы как в количественном, так и в качественном отношении имеют определенные различия. В каждой из библиотек справочно-библиографическая служба (СБС) организована с учетом тех возможностей, которыми располагает конкретная библиотека.

Понятие «справочно-библиографическая служба» ввел известный ученый-библиограф, один из авторов замечательной книги «Занимательная библиография» И.Г. Моргенштерн (1932—2008) [1]. Он определил СБС как «систему элементов библиотеки, обеспечивающих функционирование СБО», к которым относятся: справочно-библиографический аппарат (СБА), библиографы (библиотекари) — субъекты СБО, материально-техническая база, организационные формы обслуживания [2, с. 13].

Сотрудники небольших библиотек нередко даже не осознают, что, обслуживая читателей, отвечая на их вопросы, они выполняют библиографическую или фактографическую справку. Например, на запрос, имеется ли в библиотеке роман Маркеса «Сто лет одиночества», специалист сразу же ответит положительно либо отрицательно, даже не прибегая к помощи СБА.

СБО является перспективным и развивающимся видом библиотечно-информационного обслуживания, а с внедрением сетевой техно-

логии и вхождением в мировое информационное пространство его возможности становятся неограниченными.

Теоретические основы СБО

Профессиональный стандарт дает очень простое определение СБО: «предоставление библиографических справок в соответствии с разовыми запросами пользователей» (п. 3.3.2.1.2) [3, с. 8]. Посредством СБО удовлетворяются **информационные потребности** (ИП), которые занимают одно из приоритетных мест в системе ценностей человека. Ошибочно полагать, что с помощью информационно-поисковых систем (ИПС) можно найти любую информацию в Интернете самостоятельно. Всегда будут существовать **барьеры, препятствующие непосредственному доступу к информации**: *физические* — пространственные и временные; *экономические*, связанные с высокой стоимостью источников информации; *психологические* (боязнь самостоятельно не справиться с задачей поиска, если источник информации имеет сложную структуру); *технологические* (неумение осуществлять поиск в электронной среде) и др. Физические барьеры в условиях развития современных коммуникаций уже не являются преградой на пути к информации, но все остальные информационные барьеры по-прежнему актуальны.

Если преодолеть информационный барьер самостоятельно не удастся, человек обращается к помощи посредника — библиографа.

Классификация справок

В профессиональной литературе все разнообразие справок, выполняемых в процессе СБО, традиционно принято сводить к четырем видам — фактографическому и трем библиографическим. В соответствии с действующим стандартом **библиографическая справка** — это ответ на разовый запрос, содержащий библиографическую информацию о наличии и (или) местонахождении документа (адресная справка), о содержании библиографической информации по определенной теме (тематическая справка); об отсутствующих или искаженных в запросе элементах библиографического описания (уточняющая справка) (п. 3.2.2.19) [4].



СОТРУДНИКИ ГОРОДСКОЙ ЮНОШЕСКОЙ БИБЛИОТЕКИ
КАЛИНИНГРАДСКОЙ ЦБС

Адресная справка (иногда ее называют «библиотечной») содержит однозначный ответ на вопрос, имеется ли в фонде конкретной библиотеки искомый документ, и при его наличии — информацию о точном местонахождении (библиотечный шифр или электронный адрес). Если в процессе выполнения адресной справки выясняется, что пользователь неверно указал в запросе библиографические данные о документе, адресный запрос трансформируется в уточняющий. В этом случае, прежде чем дать ответ о наличии документа в фонде библиотеки или о его местонахождении в фондах других библиотек, библиографу необходимо уточнить элементы библиографического описания и исключить возможные ошибки.

Уточняющая справка — это «библиографическая справка, восстанавливающая подлинный образ документа в виде его библиографического описания, исходя из признаков, указанных в запросе» [5, с. 8]. Она содержит все необходимые для идентификации документа библиографические сведения.

Тематическая справка представляет собой список литературы по определенной теме в соответствии с запросом пользователя. Возможны случаи, когда список литературы состоит всего лишь из одного-двух названий документов, содержание которых релевантно запросу. По содержанию тематические справки могут быть проблемно-тематическими, страноведческими, краеведческими, биобиблиографическими и др.



СОТРУДНИКИ СЕРГИЕВСКОЙ СЕЛЬСКОЙ
БИБЛИОТЕКИ-ФИЛИАЛА КОЛОМЕНСКОЙ ЦБС,
МОСКОВСКАЯ ОБЛ.

Фактографическая справка обычно рассматривается как самостоятельный вид справки и определяется как ответ на запрос, содержащий фактические сведения. Для обоснования разделения справок на библиографические и фактографические используется следующая аргументация: библиографическая справка содержит библиографическую информацию, а фактографическая представляет собой описание различных фактов применительно к предмету поиска. Фактографическая справка, отмечал И.Г. Моргенштерн, «требует описания конкретного факта (предмета, события, концепции и т. д.)» [2, с. 11]. Вместе с тем фактографические запросы являются традиционными для СБО и удовлетворяются с помощью библиографического поиска. Вспомните учебники по библиографии: категорией, которая выполняет роль принципа отграничения библиографического явления от небиблиографического, служит библиографическая информация. Фактографическая справка, помимо описания факта, явления, события, содержит *библиографическую ссылку* на документный источник информации. Следовательно, в контексте СБО фактографическую справку правомерно рассматривать как библиографическую [6, с. 51].

При выполнении фактографических справок нельзя довольствоваться случайной информацией, полученной в Интернете, так как есть вероятность столкнуться с искажением исходной информации. Объемы, типы, формы подачи, производства и

хранения информации в Сети интенсивно меняются. Первичная информация многократно тиражируется, интерпретируется, дополняется комментариями. Библиограф как информационный посредник обязан: а) выбрать из всей имеющейся информации именно ту, которая необходима в данном конкретном случае (релевантную); б) отделить информационный «шум» от содержательной информации; в) различить истинную и ложную информацию, т. е. распознать в общем потоке недостоверные данные и информационные манипуляции. Иными словами, он должен не только собрать необходимую информацию, но также проанализировать и всесторонне оценить ее прежде, чем она будет предоставлена пользователю. Работа в режиме онлайн, необходимость отбора и аналитической обработки информации предполагают постоянное расширение круга профессиональных знаний библиографа.

Решение о том, какой ответ дать пользователю, библиограф принимает в процессе или в результате поиска информации. Не всегда вид ответа соответствует виду поступившего запроса: библиографическое уточнение влечет за собой определение места хранения документа; адресные запросы нередко требуют проведения уточняющего поиска; тематический список может быть обогащен фактографическими сведениями; фактографические запросы трансформируются в тематические справки и т. д.

Кроме справок, в СБО известны другие виды ответов на запросы пользователей, а именно: консультация, переадресование, отрицательный ответ.

Согласно пункту 3.9 ГОСТ Р 7.0.20—2014, консультация — это ответ на запрос пользователя, содержащий не конкретные запрашиваемые данные, а указывающий путь к их самостоятельному получению [7, с. 3]. Следует различать консультации библиографические и небиблиографические. Библиографические консультации (иногда их называют методическими) дополняют или заменяют библиографические справки. **Библиографическая консультация** — это советы пользователю о том, как самостоятельно найти нужную информацию (какие использовать источники, методику поиска и т. д.). Выделяется *тематическая библиографическая консультация* (тема-консультация). Она содержит перечень библиографических источников, необходимых для выявления документов, релевантных

запросу. Тематическая консультация дается по тематическому, фактографическому или уточняющему запросу в тех случаях, когда время, необходимое для выполнения справки, превышает установленный лимит, и ориентирует пользователя на самостоятельный поиск. Все остальные библиографические консультации, в отличие от тематической, выполняют не столько информационную, сколько методическую и обучающую функцию.

Дополнительно в рамках СБО выполняются небиблиографические консультации. К ним относятся ориентирующие и вспомогательно-технические.

Ориентирующая консультация — предоставление пользователю информации о режиме, порядке и условиях библиотечно-информационного обслуживания; об услугах и ресурсах; о направлениях деятельности и функциях подразделений библиотеки; о проводимых в библиотеке мероприятиях (конференциях, семинарах, выставках, экскурсиях) и пр.

Вспомогательно-техническая консультация — консультация по использованию оборудования и аппаратно-программных средств для осуществления электронного заказа, просмотра электронных документов, сохранения и переноса информации на другие носители и т. д.

Если поиск оказывается безуспешным, то его результатом становится **отрицательный ответ** — справка, содержащая сведения об отрицательном результате поиска, т. е. о том, что просмотренные библиографические и иные информационные источники не содержат релевантной запросу информации. В отличие от отказа, отрицательный ответ по существу информативен.

В профессиональной методической литературе отрицательный ответ иногда называют «отказом по запросу» [8, с. 7], что неверно. Если запрос принят к исполнению и произведен поиск с привлечением всех возможных поисковых ресурсов, то результат этого поиска, пусть даже и отрицательный, нельзя считать отказом.

Отказ — это ответ, содержащий разъяснение правил, согласно которым запрос не принимается к исполнению. Обычно он дается на этапе приема запроса. В частности, не принимаются к исполнению:

- а) запросы, требующие сплошного просмотра текстовых изданий;
- б) фактографические запросы, выполнение справок по которым связано с просмотром большого количества литературы, или те, которые требуют специальных знаний по существу проблемы;
- в) запросы уточняющего характера при отсутствии достаточных сведений для идентификации документа;
- г) тематические запросы, тема которых сформулирована нечетко;
- д) запросы на поиск авторов источников цитат. В небольших библиотеках отказ может быть обоснован отсутствием соответствующих источников поиска, ограниченностью СБА.

Отдельным объектом учета является **переадресование** с указанием библиотеки или службы, в которую следует обратиться пользователю (например, краеведение — региональные библиотеки; генеалогия — архивы и т. п.), т. е. туда, где с наибольшей полнотой собрана необходимая информация для качественного удовлетворения запроса. В этом случае пользователя извещают о том, что его запрос перенаправлен в другую библиотеку, научно-информационный центр, учреждение, подразделение и пр.

Режим СБО

СБО осуществляется в двух режимах — оперативном и продленном (режим отложенного времени). **Оперативное СБО** имеет место сразу после поступления запроса, обычно при непосредственном контакте с пользователем (а также при обращении по телефону), т. е. синхронно. **Продленное СБО** осуществляется при поступлении сложного запроса, когда по объективным причинам невозможно быстро найти релевантный ответ. Сроки такого СБО обычно регламентируются, а их продление согласовывается с пользователем.

Технология СБО

Процесс СБО может быть представлен как алгоритм: система условно последовательных предметных и мыслительных действий, выполняемых по определенным правилам и приводящих к поставленной цели. Его можно разделить на четыре этапа: подготовительный, первоначальный, основной и заключительный:

I. Подготовительный этап:

- а) осознание и формулировка библиографической потребности пользователем, формирование библиографического запроса и ориентировочное установление типа поисковой ситуации;
- б) создание поискового образа запроса, а в случае автоматизированного поиска — поискового предписания.

II. Первоначальный этап:

- а) анализ элементов поискового образа, рассматриваемых как поисковые признаки документа/документов, и выявление основного и второстепенных поисковых признаков;
- б) сопоставление поисковых признаков с источниками поиска и формирование на его основе ресурсной базы поиска;
- в) вероятностное моделирование предстоящего библиографического поиска, создание плана библиографического поиска и выдвижение поисковой гипотезы — версии предполагаемого результата поиска.

III. Основной этап:

- а) реализация намеченных путей поиска на основе использования предварительно сформированной ресурсной базы и проверка поисковой гипотезы в ходе реализации поиска;
- б) изыскание и реализация возможности получения новой, ранее неизвестной информации об объекте поиска и корректировка поискового плана в соответствии с достигнутыми результатами поиска;
- в) получение результата поиска (наличие каких-либо противоречий или неясностей свидетельствует о незавершенности данного этапа).

IV. Заключительный этап:

- а) итоговый синтез, анализ и оценка процесса поиска и его результата; проверка и обоснование результата поиска;
- б) оформление результата поиска и выдача его пользователю (в библиографическом обслуживании).

Подготовительный этап

Когда читатель приходит в библиотеку, в его сознании уже имеется общее представление о своей ИП, которая, по выражению Б. Рассела, первонач-

ально проявляется как «смутное целое» [9, с. 379—380]. Пользователь, как правило, излагает запрос в произвольной форме, на естественном языке, не прибегая к библиографической терминологии. На основе запроса библиограф формирует *поисковый образ*, т. е. «переводит» запрос на профессиональный язык.

Исключительное значение в процедуре приема запроса имеет *библиографическое интервью*. Если речь идет об уточняющем запросе, во время беседы с читателем библиограф при необходимости может задать дополнительные вопросы:

- уверен ли читатель в точности фамилии и инициалов автора;
- верно ли им обозначено заглавие издания;
- на каком языке и в каком издательстве вышла книга;
- не может ли запрашиваемое издание быть статьей;
- из какого источника почерпнуты сведения о разыскиваемом документе и др.

Задача библиографа заключается в том, чтобы в процессе диалога попытаться «диагностировать» модель ИП пользователя. Его истинная цель не всегда очевидна. Часто за широким тематическим запросом скрывается узкая конкретная ИП. «Нет сомнения, что многие из тех, кто вел справочную работу, знают, какая это мучительная работа — выяснить, что же в действительности хочет получить читатель», — эти слова принадлежат известному американскому библиотековеду Джессу Хоуку Шире (Jesse Hauk Shera, 1903—1982) [цит. по: 10, с. 8]. Уточнение запроса может производиться в сторону сужения (ограничения), конкретизации темы.

Прежде чем начать выполнять запрос, следует выяснить у читателя, какой аспект этой проблемы его интересует. В некоторых случаях возникает потребность в расширении темы (когда запрос носит узкоспециальный характер). Информация, полученная в ходе интервью, позволяет конкретизировать поисковые параметры, определить необходимые аспекты темы. Известный психолог С.Л. Рубинштейн писал: «Сформулировать, в чем вопрос, — значит уже подняться до известного понимания, а понять задачу или проблему — значит, если не разрешить ее, то по крайней мере найти путь, т. е. метод для ее разрешения...» [11, с. 374].

Первоначальный этап

На данном этапе осуществляются следующие действия:

- 1) анализ поисковых признаков объекта поиска (информационного ресурса) и выявление основного поискового признака (в качестве поисковых признаков документа выступают элементы библиографического описания и другие его формальные и содержательные характеристики);
- 2) сопоставление поисковых признаков с источниками поиска и формирование ресурсной базы поиска;
- 3) моделирование предстоящего библиографического поиска (создание плана) и выдвижение поисковой гипотезы — версии предполагаемого результата поиска.

Экспериментально установлено, что классификация элементов информации существенным образом упрощает ее воспроизведение памятью [12, с. 71], а специфика библиографических ресурсов состоит в том, что они изначально организованы, в первую очередь, в составе СБА. Библиографические ресурсы, создаваемые Российской книжной палатой (<http://www.bookchamber.ru/gbu.html>), Институтом научной информации по общественным наукам (<http://inion.ru/publishing/vidy-izdaniy>), Всероссийским институтом научной и технической информации (<http://www.viniti.ru/products/abstract-journal>) и другими крупными библиографирующими учреждениями, объединены в унифицированные системы. Еще в 1960 г., подчеркивая значение классификации в решении задач библиографического поиска, известный библиограф и книговед П.Н. Берков писал: «В огром-

ном множестве библиографических трудов <...> легко запутаться, а правильная схема классификации дает надежную ориентировку» [13, с. 53].

Профессионально выполненный подбор источников позволяет определить их оптимальное количество и последовательность просмотра. Стремление к ограничению количества источников бывает вызвано недостаточным знанием библиографических ресурсов или желанием снизить собственные трудозатраты. Определяющие критерии при выборе источника — релевантность и достоверность содержащейся в нем информации. В процессе просмотра перечень этих источников может быть сокращен или расширен в зависимости от результатов поиска.

Эффективность поиска во многом обусловлена формально-содержательным знанием источников. «Постоянное использование библиографических пособий, общение с библиографической информацией вырабатывают особый тип библиографического мышления» [2, с. 34]. За библиографическими описаниями профессионал всегда видит реальные издания, представляет их содержание, стиль, форму и связи.

Основной этап поиска включает:

- 1) реализацию намеченных путей поиска на основе использования предварительно сформированной ресурсной базы и проверку поисковой гипотезы в ходе осуществления поиска;
- 2) корректировку поискового плана в соответствии с достигнутыми промежуточными результатами;
- 3) получение результата поиска.



Особенность библиографического поиска состоит в том, что его план постоянно меняется. Путь к окончательному ответу проходит через промежуточные ответы (этапы). Выбор каждого последующего варианта обусловлен предыдущим.

Сегодня библиографический поиск осуществляется преимущественно в электронной среде. Главное достоинство электронных ресурсов — наличие нескольких точек доступа к информации. Как правило, автоматизированный поиск проводится одновременно в нескольких базах данных путем комбинирования поисковых характеристик, в то время как процесс неавтоматизированного поиска носит поступательный характер — от одного источника к другому. Другими словами, поиск в электронной среде отличается иная организация поисковых действий.

Заключительный этап

Библиографический поиск считается законченным, когда достигнут результат. Конечный результат поиска в электронной среде «может быть представлен уже не исключительно в виде библиографических данных, но и в виде полного текста документа» [14, с. 99]. В 1993 г. библиографовед Н.А. Сляднева высказала мысль о том, что компьютерные ИПС разрушают инерцию мышления, поскольку «наглядно демонстрируют первоосновы библиографии, показывая ее растворенность в “первичной” информации, органическую включенность в последнюю» [15, с. 6].

В библиографическом обслуживании специалисты используют комбинированные ресурсы и двухэтапную структуру поиска информации: от библиографической записи — к полному тексту документа.

Содержание заключительного этапа составляют следующие процессы:

- 1) итоговый синтез, анализ и оценка результата поиска;
- 2) оформление результата поиска и выдача его пользователю.

Количественная и качественная оценка результата поиска осуществляется на основе определения его релевантности заданным поисковым критериям.

Выделяют следующие виды релевантности:

- 1) *синтаксическая релевантность* — формальное соответствие поискового образа документа поисковому образу запроса;
- 2) *семантическая релевантность* — смысловое соответствие содержания документа содержанию запроса;
- 3) *прагматическая релевантность* (пертинентность) — смысловое соответствие содержания документа информационной потребности пользователя.

Если синтаксическая и семантическая релевантность определяется на основе объективных факторов, то прагматическая релевантность (пертинентность) зависит от субъективных факторов — от понимания библиографом проблемы, цели поиска и т. п. Прагматические показатели могут быть определены только самим пользователем при оценке им выданных документов. При этом результаты могут отличаться от данных, полученных на основе оценки релевантности.

Появление пертинентности как оценочного критерия связано с обнаружением несоответствия библиографических запросов действительно значимой для пользователя информации. В СБО велика вероятность ситуации, когда аморфного вида запрос («что-нибудь про Маркеса») может обернуться списком литературоведческих трудов по магическому реализму. Тема «Поэтика И.С. Тургенева» после уточнения может оказаться «Поэзией И.С. Тургенева» и в окончательном варианте выглядеть как «Особенности языка и стиля стихотворений в прозе И.С. Тургенева».

Как правило, в полной мере информационная потребность осознается субъектом только в процессе поисковой деятельности, поэтому привлечение пользователя к процессу библиографического поиска значительно повышает шансы на получение пертинентной информации. На активность пользователя влияет осознание им познавательного потенциала информационных источников. Задача библиографа — расширить рамки восприятия темы поиска, показать ее новые, прежде не замеченные пользователем грани. Демонстрируя различные варианты решения поисковой проблемы, библиограф создает у пользователя ощущение перспективы, стимулирует его творческое мышление.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. *Моргенштерн И.Г., Уткин Б.Т.* Занимательная библиография. 2-е изд., испр. и доп. Москва : Книжная палата, 1987. 255 с.
2. *Моргенштерн И.Г.* Справочно-библиографическое обслуживание в библиотеках : научно-практическое пособие. Москва : Либерейя-Бибинформ, 1999. 79 с.
3. ГОСТ Р 7.0.103—2018 СИБИД. Библиотечно-информационное обслуживание. Термины и определения : национальный стандарт Российской Федерации : издание официальное. Москва : Стандартинформ, 2018. IV, 13 с.
4. ГОСТ 7.0—99 СИБИД. Информационно-библиографическая деятельность, библиография. Термины и определения : межгосударственный стандарт. Москва : Изд-во стандартов, 1999. V, 23 с.
5. *Бекжанова Н.В.* Библиографическая реконструкция биографии как фактор совершенствования справочно-библиографического обслуживания : автореф. дис. ... канд. пед. наук. Санкт-Петербург, 2002. 18 с.
6. *Нещерет М.Ю.* Виды ответов на запросы пользователей: учет в справочно-библиографическом обслуживании // Библиография. 2009. № 4. С. 47—54.
7. ГОСТ Р 7.0.20—2014 СИБИД. Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления : национальный стандарт Российской Федерации : издание официальное. Москва : Стандартинформ, 2014. II, 16 с.
8. Справочно-библиографическое обслуживание в Государственной библиотеке СССР им. В.И. Ленина : методические рекомендации. Москва : ГБЛ, 1989. 34 с.
9. *Рассел Б.* Исследование значения и истины. Москва : Идея-Пресс : Дом интеллектуальной книги, 1999. 399 с.
10. *Свирюкова В.Г.* Организация и методика справочно-библиографического обслуживания : конспект лекций / Гос. публ. науч.-техн. б-ка Сибирского отд-ния Российской академии наук, Сибирский региональный библиотечный центр непрерывного образования. 2-е изд., испр. и доп. Новосибирск, 2007. 63 с.
11. *Рубинштейн С.Л.* Основы общей психологии : в 2 т. Т. 1. Москва : Педагогика, 1989. 485 с.
12. *Бескова И.А.* Как возможно творческое мышление? / Российская академия наук, Институт философии. Москва : ИФРАН, 1993. 195 с.
13. *Берков П.Н.* Библиографическая эвристика : (к теории и методике библиографических разысканий). Москва : Изд-во Всесоюзной книжной палаты, 1960. 175 с.
14. *Жабко Е.Д.* Справочно-библиографическое обслуживание в электронной среде: теория и практика : монография. Санкт-Петербург : Российская национальная библиотека, 2006. 387 с.
15. *Сляднева Н.А.* Библиография в системе Универсума человеческой деятельности: опыт системно-деятельностного анализа : монография. Москва : Изд-во Московского государственного института культуры, 1993. 226 с.