



**Марина Юрьевна  
Нещерет,**

ведущий научный сотрудник  
Центра по исследованию  
проблем развития библиотек  
в информационном обществе  
Российской государственной  
библиотеки (Москва)

## **Справочно- библиографическое обслуживание: ресурсная база, учет результатов, организационная структура**

М. Ю. НЕЩЕРЕТ

В предыдущей публикации автор знакомил читателя с теоретическими основами и технологией справочно-библиографического обслуживания (СБО) [1]. В данной статье освещены ресурсная база, учет результатов и организационная структура СБО.

В последние годы в связи с развитием информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) широко используется термин «информационный ресурс». Согласно действующему стандарту, информационный ресурс — это «искусственно созданный или природный объект, являющийся источником информации, в любой форме, в любой знаковой системе, на любом физическом носителе» (п. 3.1) [2, с. 3]. В профессиональной библиографической среде под термином «информационные библиографические ресурсы» понимается совокупность источников библиографической информации, т. е. «любой организованный массив библиографической информации, специально создаваемый в целях удовлетворения библиографических потребностей, независимо от вида, формы, средства распространения» [3, с. 502].

## Информационно-ресурсная база СБО

Формами современных информационно-библиографических ресурсов являются:

- а) издательская (библиографические издания и публикации в изданиях);
- б) карточная (каталоги и картотеки);
- в) электронная.

Электронные ресурсы представлены двумя основными типами:

- инновационными (базы данных — БД, электронные библиотеки — ЭБ, специальные проекты);
- традиционными (библиографические пособия — указатели, списки, обзоры, переведенные в машиночитаемую форму).

Информационно-ресурсная база СБО — справочно-библиографический фонд (СБФ). Как правило, он выделен в самостоятельный раздел с целью рационального использования. Небольшие библиотеки не формируют специализированный СБФ, но и они имеют в своих фондах справочные и библиографические издания, содержащие информацию, которая может быть востребована пользователями. Недостаток таких изданий восполняется благодаря наличию Интернета.

Библиотечные каталоги — основной ресурс и главный поисковый инструмент библиографа. Электронный каталог (ЭК) библиотеки является «банком библиографических и справочных данных, ориентированным на удовлетворение информа-

ционных потребностей в соответствии с профилем работы конкретного библиотечно-информационного учреждения вне зависимости от того, являются ли пользователи его читателями (посетителями, абонентами)» [4, с. 111].

Ведущую роль в СБО пользователей играют ЭК крупнейших библиотек России — универсальных (Российской государственной библиотеки, РГБ; Российской национальной библиотеки, РНБ) и специализированных. ЭК РГБ содержит библиографические записи на все виды документов, изданных на русском и других языках на различных носителях и в различные хронологические периоды. В ЭК РГБ отражены поступления книг с 1831 г. по настоящее время (отдельные пропуски обусловлены техническими проблемами оцифровки карточных каталогов); поступления диссертаций с 1974 г. и авторефератов диссертаций с 1986 г.; поступления в специализированные фонды (нотных изданий и звукозаписей, картографических изданий и др.).

На сайте РГБ пользователям предоставляется возможность поиска библиографической информации из иностранных и (частично) российских сетевых ресурсов при помощи сервиса EBSCO Discovery Service. В системах «дискавери» (WorldCat, ExLibris Summon и др.) воплощены преимущества поисковых интернет-систем: поиск по большим массивам информации в едином окне, сортировка результатов по релевантности, фильтрация результатов по автору, типу ресурса, формату, предметным рубрикам и т. п.

На сайте РНБ ([https://primo.nlr.ru/primo-explore/search?vid=07NLR\\_VU2&lang=ru\\_RU](https://primo.nlr.ru/primo-explore/search?vid=07NLR_VU2&lang=ru_RU)), помимо ЭК, раскрывающего фонды библиотеки, представлены сводные каталоги:

- Сводный каталог сериальных изданий России (1801—1825);
- Международный сводный каталог русской книги (1918—1926);
- Русская книга гражданской печати XVIII в. в библиотеках РФ;
- Сводный каталог газет России (1703—1917).

На региональном уровне библиографические справки выполняются на основе ЭК центральных библиотек регионов. Список универсальных региональных сводных каталогов библиотек Рос-

### СИСТЕМЫ «ДИСКАВЕРИ»



сии размещен на сайте «Росинформкультура» РГБ (<http://infoculture.rsl.ru/RSKD/main.htm>).

Помимо ЭК российских библиотек, в СБО используются ЭК крупнейших библиотек мира. Один из значительных каталогов международного охвата — каталог Библиотеки Конгресса США (<https://catalog.loc.gov>). Он включает 19 млн библиографических записей, в том числе на русском языке.

Полнотекстовые БД, как правило, являются лицензионными ресурсами и доступны посетителю в читальных залах библиотек. Пользование лицензионными ресурсами допускается только в научных и образовательных целях с обязательной ссылкой на источник. Среди лицензионных ресурсов популярны такие БД, как EBSCO, Scopus, Web of Science, EastView, Интегрум.

Для небольших библиотек приобретение лицензионных ресурсов большей частью нерационально. Вместе с тем необходимо знать, что существуют ресурсы ограниченного доступа (по подписке и пр.), в которых большой объем информации предлагается для свободного использования, например, HathiTrust Digital Library (<https://www.hathitrust.org>); Polpred.com (<https://polpred.com>) и др.

Специальные проекты — это универсальные или тематические ЭБ, образовательные порталы открытого доступа с возможностью библиографического поиска, например ЭБ «КиберЛенинка» (<https://cyberleninka.ru>), Фундаментальная ЭБ «Русская литература и фольклор» (<http://feb-web.ru>), Федеральный образовательный портал Высшей школы экономики «ЭСМ: экономика, социология, менеджмент» (<http://ecsosman.hse.ru>) и др. Ресурсами свободного доступа можно воспользоваться с любых компьютеров, подключенных к Интернету.

Пожалуй, наиболее востребованный сегодня ресурс — научная ЭБ eLIBRARY.ru (<https://www.elibrary.ru>), созданная в 1999 г. по инициативе Российского фонда фундаментальных исследований. Это крупнейшая в России ЭБ научных публикаций, обладающая богатыми возможностями поиска и анализа научной информации. Библиотека интегрирована с Российским индексом научного цитирования (РИНЦ) — инструментом измерения публикационной активности ученых и организаций. Зарегистрированным пользователям ЭБ доступны



ELSEVIER  
Scopus

Clarivate  
Web of Science™

EBSCO

east view  
INFORMATION SERVICES

integrum

HATHI  
TRUST

POLPRED.com  
БАЗА ДАННЫХ ЕЖЕДНЕВНОЕ  
ОБНОВЛЕНИЕ

ЛИЦЕНЗИОННЫЕ РЕСУРСЫ

рефераты и полные тексты более 29 млн научных статей и публикаций из российских научных и научно-технических журналов. В системе зарегистрированы 1,7 млн индивидуальных пользователей и более 2,8 тыс. организаций из 125 стран мира. Ежегодно читатели получают из ЭБ свыше 12 млн полнотекстовых статей и просматривают более 90 млн аннотаций.

Особый интерес для пользователей представляет ЭБ «КиберЛенинка», построенная на парадигме открытой науки (Open Science). ЭБ привлекает удобной навигацией, легким для восприятия дизайном и количеством публикаций. В составе коллекции ЭБ — почти 2 млн научных статей.

В СБО также широко используются ресурсы Национальной электронной библиотеки — НЭБ (<https://rusneb.ru>) и Google Академии (<https://scholar.google.com>). В НЭБ представлено более 5 млн изданий (на начало апреля 2021 г.).

Сегодня НЭБ — это:

- 1) объединенный ЭК фондов российских библиотек;
- 2) ежедневно пополняемый фонд оцифрованных изданий;
- 3) централизованный удаленный доступ к фонду через единый портал, единые технологии поиска и единый набор сервисов для читателей всех категорий;
- 4) интеграция с социальными сетями;
- 5) мобильные приложения для доступа из любой точки и с любого устройства;
- 6) личный кабинет и единый электронный читательский билет, открывающий доступ ко всем фондам российских библиотек;
- 7) широкий набор сервисов для библиотек и правообладателей.

Вниманию библиотекарей и библиографов предлагается раздел «Профессионалам библиотечного дела» ([https://rusneb.ru/collections/887\\_prof](https://rusneb.ru/collections/887_prof)).

Справки фактографического характера выполняются посредством использования электронных энциклопедических и справочных БД. Среди них Большая российская энциклопедия (<https://bigenc.ru>), Большая советская энциклопедия (<http://bse.uaio.ru/BSE/bse30.htm>), Encyclopaedia Britannica (<https://www.britannica.com>) и др. Крупнейший эн-

циклопедический ресурс Интернета — Рубрикон ([www.rubricon.com](http://www.rubricon.com)) — предоставляет доступ к полным электронным версиям важнейших энциклопедий и словарей, изданных за последние сто лет в России. Англоязычный энциклопедический ресурс Encyclopedia ([www.encyclopedia.com](http://www.encyclopedia.com)) дает возможность осуществлять поиск по материалам более двухсот онлайн-энциклопедий и справочников.

В условиях стремительного роста объемов информации, в том числе справочного и библиографического характера, становится актуальной проблема содержательного раскрытия СБФ библиотек. В прежние годы с этой целью создавались памятки для читателей и путеводители по фондам. В век информатизации печатные издания сменились электронными.

Представление об основных библиографических и справочных источниках выявления информации по различным отраслям знаний можно получить, обратившись к универсальному виртуальному путеводителю РНБ ([http://nlr.ru/nlr\\_visit/RA2020/bibliograficheskie-spravochnyie-resursyi#p1](http://nlr.ru/nlr_visit/RA2020/bibliograficheskie-spravochnyie-resursyi#p1)). Тематический путеводитель по открытым полнотекстовым ресурсам по культуре и искусству размещен на сайте «Росинформкультура» РГБ (<http://infoculture.rsl.ru/RSKD/main.htm>). От своих печатных «собратьев» виртуальный путеводитель отличается большей наглядностью и информативностью.

Интерес для практического использования в СБО представляет Открытый библиографический архив (<http://nlr.ru/iboresh/oba>) — электронный вариант фонда неопубликованных библиографических пособий (архива справок) РНБ. Архив снабжен алфавитно-предметным указателем.

Путеводитель «Газеты в сети и вне ее» (<http://nlr.ru/res/inv/ukazat55>) знакомит с миром газет прошлого и настоящего. Он содержит ссылки на полнотекстовые ресурсы, коллекции цифровых копий периодики, цифровые и традиционные каталоги газет, разнообразные пособия и инструменты для работы с газетами.

Не менее интересны путеводители, представленные на сайтах региональных библиотек. Например, Алтайская краевая универсальная научная библиотека им. В.Я. Шишкова предлагает в помощь библиографам путеводитель по электронным правовым ресурсам «Право и Internet» ([56 БИБЛИОТЕКИ НОВОГО ПОКОЛЕНИЯ. 2021. № 2 \(5\)](http://</a></p></div><div data-bbox=)



#### УНИВЕРСАЛЬНЫЕ ЭЛЕКТРОННЫЕ БИБЛИОТЕКИ

akunb.altlib.ru/internet), содержащим наиболее достоверную и полную информацию правового характера. Включенные в путеводитель электронные ресурсы сопровождаются краткими аннотациями. Архангельская областная научная библиотека им. Н.А. Добролюбова разместила на своем сайте путеводитель по полнотекстовым электронным библиотекам (<http://guide.aonb.ru/library.html>).

Использование ресурсов Интернета в значительной мере расширяет информационный потенциал СБО и компенсирует отсутствие в фонде отдельных печатных справочных и библиографических изданий. Преимущество электронных источников состоит в том, что они, в отличие от печатных изданий, оперативно обновляются и содержат более актуальную информацию.

В совокупности информационно-библиографические ресурсы выполняют общественные функции, позволяющие идентифицировать документы, осуществлять их поиск, распространять информацию о них, обеспечивать СБО.

### Учет результатов СБО

Результаты СБО подлежат обязательному учету. Перечень показателей, предложенный в национальном стандарте «Библиотечная статистика» [5], применяется избирательно, в зависимости от специфики библиотеки, состава ее фондов и спектра оказываемых услуг. Параллельно с государ-

ственной статистикой многие библиотеки с разной степенью полноты ведут свою статистику СБО, используя библиотечную документацию и применяя свой определенный набор показателей.

Учету подлежат и входят в основные показатели СБО справки и консультации, соответствующие разовым запросам пользователей. Результаты СБО отражаются в формах внутреннего учета. Запросы, поступающие в библиотеку по различным каналам, и выполненные по ним справки регистрируются в книге учета СБО и, если сотрудник библиотеки совмещает функции библиографа и библиотекаря, — в таблице учета библиотечно-информационного обслуживания с элементами СБО. Запросы и справки в устной форме, выполняемые в режиме отложенного времени, оформляются на специальных бланках запросов.

Подсчет справок, выданных пользователям, проводится по следующим параметрам:

- количество справок, выданных читателям при непосредственном посещении ими библиотеки;
- количество справок, выданных удаленным пользователям по различным каналам коммуникации, к которым относятся телефон, почта, электронная почта, система «виртуального» СБО, социальные сети.

Книги и таблицы учета, бланки запросов являются первичными учетными документами и служат средствами контроля методики и сроков выполнения справок. Они содержат ценный материал для анализа СБО: общее количество запросов и справок; категории пользователей; цели запросов;



## ЭЛЕКТРОННЫЕ ЭНЦИКЛОПЕДИЧЕСКИЕ И СПРАВОЧНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ

виды справок; области знаний, по которым поступают запросы; обращение к конкретным элементам СБО; количество отрицательных ответов и их доля в общем числе справок и т. п. Ведение учета дает возможность изучить характер информационных потребностей (ИП) пользователей, выявить недостатки в организации обслуживания и определить перспективы развития СБО. Итоговым учетным документом является отчет — кварталный, полугодовой, годовой.

### Организация СБО

Сегодня справочно-библиографические службы (СБС) библиотек осуществляют свою деятельность в условиях стремительно развивающегося рынка информационных продуктов и услуг. В качестве поставщиков информации, наряду с библиотеками, действуют их многочисленные конкуренты — информационные корпорации, агентства и пр. Современные пользователи помимо библиотечных ресурсов имеют доступ к альтернативным источникам информации, активно используют Интернет. Глобальная сеть образует гигантское хранилище данных по всем отраслям человеческого знания. Электронные библиотеки, архивы, ленты новостей содержат огромное количество текстовой, графической, аудио- и видеoinформации. Пользователи Интернета ценят ее доступность, а также комфортность использования и модификации.

Поддержание конкурентоспособности требует качественного изменения организации деятельно-

сти СБС. Для того чтобы успешно выполнять свои функции посредников в системе «пользователь — информация», СБС должны непрерывно искать и внедрять инновационные формы и методы работы, расширять спектр библиографических продуктов и услуг, одновременно изменяя отношение к стандартам и качеству обслуживания.

Организация СБО предполагает:

- 1) разработку комплекса нормативных документов по библиографической деятельности: положения о СБО, должностных инструкций, технологических инструкций и технологических карт на отдельные процессы;
- 2) введение унифицированных форм учета результатов СБО на основе применения единых критериев и стандартизированной терминологии.

В XXI в. инструментарий СБО и информационного обслуживания в целом стремительно меняется: совершенствуются формы, методы и средства библиографической деятельности; улучшается качество предоставляемых ресурсов и услуг. Для того чтобы уровень СБО соответствовал современным требованиям, необходимо постоянное изучение ИП пользователей с помощью анкетирования.

На основе изучения предпочтений пользователей формируется справочно-библиографический фонд и определяется круг оказываемых услуг. Регулярный мониторинг запросов позволяет отслеживать предметные области, которые пользуются наибольшей популярностью, и соответственно пополнять фонды библиотек. Также очень важна ста-

тистика отказов. Она позволяет выявить лакуны и заполнить их при последующей работе.

Помимо справок и консультаций, СБС могут предложить пользователям следующие виды услуг:

- индивидуальное сопровождение библиографического поиска по локальным и удаленным электронным ресурсам;
- помощь в поиске полнотекстовой информации по различным темам, электронных версий печатных публикаций (книг, журналов, газет и других видов изданий), адресных и справочных сведений об определенных организациях, персонах, событиях;
- дополнительные сервисные услуги: сохранение результатов библиографического поиска, запись информации на электронные носители, отправка информации на электронный адрес пользователя.

С точки зрения ставшей популярной в последние годы маркетинговой (сервисной) парадигмы, библиотека рассматривается как предприятие по производству продукции и услуг, девизом которого является «безусловный приоритет пользователей» [6, с. 53]. Персонализация — процесс, при котором каждый читатель оценивается как уникальная личность с уникальными ИП. Персонализация подразумевает, что предложение услуг строится на основе предпочтений пользователя с учетом его образовательного статуса, уровня владения компьютерной техникой, поисковых навыков, коммуникабельности, возрастных, национальных, региональных особенностей — при одновременной недопустимости ограничения прав клиента на свободный доступ к библиотечным ресурсам, программам и средствам обслуживания.

Для поддержки персональной библиографической деятельности пользователей создается программное обеспечение библиографического менеджмента (*bibliographic management, reference management*). Библиографические менеджеры позволяют пользователю создать индивидуальную библиографическую БД для организации и хранения библиографической информации, для быстрого и корректного оформления цитирования и списков литературы путем автоматического генерирования библиографической ссылки. В настоящее время библиографические менеджеры (*Zotero, Mendeley, Citavi, CiteULike, EndNote, BibTeX, JabRef, ResearchGate* и др.) переросли в мощные научные социальные медиа, позволяющие автоматизировать

процесс поиска и внесения библиографической информации в БД, создавать собственные ЭБ, открывать доступ к полнотекстовым научным ресурсам, а также реализовывать рекомендательные сервисы по выбору научной литературы [7].

## Виртуальные справочные службы

В последние годы широкое распространение получило «виртуальное» или онлайн-овое СБО удаленных пользователей. Преимущество справочно-библиографических услуг (СБУ), предоставляемых через Интернет, перед традиционными услугами СБС состоит в том, что они не требуют от пользователя личного посещения библиотеки. К виртуальной справочной службе (ВСС) можно обратиться в любое время суток из любой точки мира. ВСС стали неотъемлемым элементом сайтов многих библиотек, включая городские и муниципальные.

Каждая служба имеет свои особенности, но есть общие принципы работы — общедоступность и безвозмездность.

В зависимости от времени и режима получения ответа на запрос ВСС делятся на два основных типа:

1. Синхронные ВСС выполняют запросы пользователей в режиме реального времени через чат-обслуживание, видео-, телеконференции и пр. Технология чат-общения обеспечивает прямой диалог между пользователем и библиографом, последний вносит в запрос коррективы непосредственно в процессе поиска.
2. Асинхронное виртуальное СБО предполагает прием запроса через форму на сайте библиотеки, выполнение справки в течение определенного времени (от двух до трех дней) и отправку ответа на электронный адрес пользователя.

Для эффективной работы виртуальной справочной службы в некоторых библиотеках используют сочетание обеих форм обслуживания.

По признаку используемых источников ВСС делятся на библиографически ориентированные и интернет-ориентированные.

Библиографически ориентированные ВСС осуществляют поиск информации по библиографическим ресурсам библиотеки (печатным и электрон-

#### БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЕ МЕНЕДЖЕРЫ

ным), по библиографическим БД других библиотек и информационных центров.

Интернет-ориентированные ВСС осуществляют поиск интернет-ресурсов, соответствующих за-

просу, с переадресацией к ним пользователя с помощью ссылок для самостоятельного извлечения информации.

Существуют также ВСС, сочетающие в себе свойства библиографических и интернет-ориентированных.

Характерные черты работы ВСС.

1. Обязательность выполнения всех запросов, соответствующих правилам пользования ВСС.
2. Оперативность выполнения запросов.
3. Корректность в общении с пользователями в сочетании с лаконичностью ответов.
4. Ведение архива выполненных справок, доступного для контекстного поиска.

В работе ВСС существуют ограничения.

- Полнота и качество ответов. Библиотеки самостоятельно определяют полноту ответа на запрос. Как правило, число источников ограничивается (от 5 до 25 — в зависимости от возможностей библиотеки).
- Тип принимаемых запросов. Библиотеки не принимают запросы коммерческого и развлекательного характера, связанные с участием в викторинах и конкурсах. Не принимаются также некорректные вопросы и вопросы, заданные «в обход» формы заявки на сайте.
- В рамках обращения в ВСС одновременно рассматривается только один запрос.

Небольшие библиотеки, как правило, не располагают достаточными ресурсными возможностями для организации ВСС, но в сложных ситуациях они могут обращаться за помощью к своим коллегам, ведущим виртуальное справочное обслуживание.

Современный библиограф является многофункциональным специалистом, работающим в условиях многозадачности и высокой мобильности. Он не только использует новые информационные и коммуникационные технологии, но и создает библиографическую сетевую инфраструктуру, управляет персональной библиографической деятельностью пользователей, осуществляет ценностный отбор библиографической информации. Сетевая информационная среда повышает возможности справочно-библиографического обслуживания и определяет его будущее.

---

## СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. *Нещерет М.Ю.* Справочно-библиографическое обслуживание: теория и технология // Библиотеки нового поколения. 2020. № 2 (3). С. 48–55.
  2. 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.
  3. *Левин Г.Л.* Библиографическая продукция онлайн: вопросы теории и практика РГБ и РНБ // Библиотековедение. 2018. Т. 67, № 5. С. 501–512. DOI: 10.25281/0869-608X-2018-67-5-501-512.
  4. *Левин Г.Л.* Библиографические компоненты в структуре информационных ресурсов библиотеки // Румянцевские чтения — 2018 : материалы Международной научно-практической конференции. Москва : Пашков дом, 2018. Ч. 2. С. 107–112.
  5. 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.
  6. *Брежнева В.В., Минкина В.А.* Информационное обслуживание как сервисная деятельность // Вестник Санкт-Петербургского государственного университета культуры и искусств. 2003. № 1. С. 52–62.
  7. *Грузова А.А.* Библиографическая деятельность в сетевой информационной среде // Научные и технические библиотеки. 2019. № 7. С. 37–53. DOI: 10.33186/1027-3689-2019-7-37-53.
-